

---

**FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ**

**Katedra:** Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

**Studijní program:** Sociální práce

**Studijní obor:** Penitenciární péče

**Azylové domy pro matky s dětmi**  
**Sanctuary homes for mothers with children**

**Bakalářská práce:** 09-FP-KSS-4025

**Autor:**

Dana Uriková

**Podpis:** \_\_\_\_\_

**Adresa:**

Sadová 2442

269 01 Rakovník

**Vedoucí práce:** PhDr. Zdena Michalová, Ph.D.

**Konzultant:**

**Počet:**

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
133	17	2	13	30	5 + 1 CD

V Liberci dne: 30. 11. 2010

# TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

## FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

### ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(pro bakalářský studijní program)

pro (kandidát): Dana Uriková  
adresa: Sadová 2442, 269 01 Rakovník  
studijní obor (kombinace): Penitenciární péče  
Název BP: **Azylové domy pro matky s dětmi**  
Název BP v angličtině: **Sanctuary Homes for Mothers with Children**  
Vedoucí práce: PhDr. Zdena Michalová, Ph.D.  
Konzultant:  
Termín odevzdání: 15. 4. 2010

Poznámka: Podmínky pro zadání práce jsou k nahlédnutí na katedrách. Katedry rovněž formulují podrobnosti zadání. Zásady pro zpracování BP jsou k dispozici ve dvou verzích (stručné, resp. metodické pokyny) na katedrách a na Děkanátě Fakulty přírodovědně-humanitní a pedagogické TU v Liberci.

V Liberci dne 20. 3. 2009



děkan




vedoucí katedry

Převzal (kandidát): \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

Název BP: AZYLOVÉ DOMY PRO MATKY S DĚTMI

Vedoucí práce: PhDr. Zdena Michalová, Ph.D. Podpis: 

Cíl: Zmapovat situaci ve Středočeském kraji, zda disponuje dostatečným počtem azylových domů pro matky s dětmi.  
Navazuje cíl sekundární – srovnat diferenci klientely a užívaných metod práce v azylových domech a v domech na půl cesty. Následně analyzovat výsledky provedeného průzkumu prostřednictvím srovnání se situací v konkrétním Azylovém domě Kladno, o.p.s.

Požadavky: Detailní seznámení s danou problematikou na základě studia a komparace odborné literatury s aplikací na praktické zpracování vybraného úkolu.

Metody: Sociologický výzkum, dotazování

Literatura: KRCHOVÁ, Andrea. Diskriminace azylantů a azylantek v České republice z generové perspektivy: fakta a doporučení. 1. vyd. Praha: Evropská kontaktní skupina pro Českou republiku, 2008. ISBN 978-80-254-2035-5.  
Sborník z konference „Z vězení venku“: Olomouc, 27. listopadu 2007. 1. vyd. Olomouc: Charita Olomouc, 2007. ISBN 978-80-254-1056-1.  
VELEMÍNSKÝ, Miloš, STUDENOVSKÝ Petr. Rukověť pro poskytovatele a zadavatele sociálních služeb v oblasti problematiky dětí a mládeže. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-064-5.  
ČERMÁKOVÁ, Kristýna, JOHNOVÁ Milena. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele. 3. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí., 2004. ISBN 80-86552-99-3.  
MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.  
KOLEKTIV AUTORŮ. Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-097-3.  
STOKLASOVÁ, Dana. Diagnostická metodická příručka. 1. vyd. Praha: Evropské sociálně zdravotní centrum, 2008. ISBN 978-80-87244-00-5.  
SOTONIAKOVÁ, Eva. Teorie a metody sociální práce. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-118-8.  
KAPPL, Miroslav. Metody sociální práce s jednotlivcem. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2004. ISBN 80-7041-846-X.  
NAVRÁTIL, Pavel. Teorie a metody sociální práce. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.  
NOVOTNÁ, Věra. Účinné metody sociální práce při řešení aktuálních sociálních problémů. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 1998. ISBN 80-85529-40-8.

## **Prohlášení**

Byl(a) jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu – li licenci k jejímu využití, jsem si vědom(a) povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

V Liberci dne: 30. 11. 2010

Dana Uriková

.....

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat vedoucí své bakalářské práce PhDr. Zdeně Michalové, Ph.D. za její trpělivost a konstruktivní přístup k vedení mé bakalářské práce a především za její cenné rady, bez nichž by tato práce nevznikla. Dále bych chtěla podělovat Bc. Janě Fránové, sociální pracovníci Domu na půl cesty a Azylového domu pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou, která mi velmi pomohla při realizaci praktické části mé bakalářské práce.

Závěrem bych ráda poděkovala svým rodičům, Pavle a Miroslavu Urikovým, kteří mne po celou dobu mého studia nejen materiálně, ale především psychicky velmi podporovali a věřili mi. Poděkování patří také mému příteli, Martinu Kučerovi, za to, že mi byl po celou dobu mého studia velkou oporou a v posledním půl roce také zastal péči o naší před nedávnem narozenou dceru Sárku, čímž mi umožnil úspěšně ukončit třetí ročník a následně vypracovat bakalářskou práci. Bez jeho pomoci a podpory bych tuto práci zřejmě nemohla vypracovat.

**Název bakalářské práce:** Azylové domy pro matky s dětmi

**Název bakalářské práce:** Sanctuary homes for mothers with children

**Jméno a příjmení autora:** Dana Uriková, DiS.

**Akademický rok odevzdání bakalářské práce:** 2010/2011

**Vedoucí bakalářské práce:** PhDr. Zdena Michalová, Ph.D.

## **Resumé:**

Bakalářská práce se zabývala problematikou azylových domů, především azylových domů pro matky s dětmi. Kromě zjištění počtu azylových domů v kraji se práce soustředila také na klientelu azylových domů a domů na půl cesty a metody sociální práce používané v azylových domech a v domech na půl cesty.

Primárním cílem bakalářské práce bylo zjistit, zda Středočeský kraj disponuje dostatečným počtem azylových domů pro matky s dětmi. Na tento cíl navazoval cíl sekundární, a to srovnání difference klientely a užívaných metod sociální práce v azylových domech a v domech na půl cesty.

Práci tvořily dvě stěžejní oblasti. Jednalo se o část teoretickou, která pomocí zpracování a prezentace odborných zdrojů objasňovala danou problematiku, především definovala klíčové pojmy, dále přiblížila klientelu azylových domů a domů na půl cesty a v neposlední řadě popisovala konkrétní metody sociální práce. Praktická část pomocí dotazníkového šetření zjišťovala situaci v jednotlivých azylových domech a domech na půl cesty ve Středočeském kraji. Dotazník vyplňovali pověřeni pracovníci jednotlivých azylových domů a domů na půl cesty ve Středočeském kraji.

Hlavní závěrem celé práce je zjištění, že počet azylových domů ve Středočeském kraji je nedostatečný. Provedeným výzkumem byly potvrzeny tři z pěti stanovených hypotéz.

**Klíčová slova:** azylový dům, dům na půl cesty, individuální plánování, individuální práce, klient, klientka, majorita, minorita, metody sociální práce, nefunkční rodinné prostředí, poradenství, skupinová práce, sociální služba, žadatel/ka o ubytování

**Summary:**

My bachelor thesis deals with the problems of sanctuary homes, namely the sanctuary homes for mothers with children. Besides finding out the number of sanctuary homes in the region I also focused on the clientele of the sanctuary homes and half-way housing.

The primary aim of the work was to find out whether the Central Bohemia region offers sufficient number of sanctuary homes for mothers with children. The secondary aim was to compare the differences of customers and used methods of social work in the sanctuary homes and half-way houses.

My work consists of two fundamental parts – theoretical and practical. The first part explained the problems using a compilation and presentation of special sources. This part defined the key terms and described the clients of the sanctuary homes and half-way houses as well as concrete methods of social work. The second part's goal was to find out about the situation in the particular sanctuary homes and half-way houses in Central Bohemia using a dedicated questionnaire. The questionnaire was filled by workers of the sanctuary homes and half-way houses in Central Bohemia.

The conclusion of the work is the finding that the number of the sanctuary homes in Central Bohemia is insufficient. My research acknowledged three of five determined hypotheses.

**Keywords:** applicants for accommodation, client, counselling, group work, half-way house, individual planning, individual work, majority, methods of social work, minority, nonfunctional family background, social service, the sanctuary home

## **Zusammenfassung:**

Die Bakkalararbeit hat sich mit Problematik der Asylhäuser beschäftigt, vor allem der Asylhäuser für Mütter und Kinder. Statt der Anzahlermittlung der Asylhäuser im Bezirk hat sich die Arbeit auch auf die Asylhäuserklientel und Klientel der Häuser auf halbem Wege konzentriert, wie auch auf Sozialarbeitmethoden, die in den Asylhäusern und in den Häusern auf halbem Wege benutzt werden.

Das Primärziel der Bakkalararbeit wurde festzustellen, ob der Bezirk Mittelböhmen mit der genügenden Anzahl der Asylhäuser für Mütter und Kinder disponiert. An diese Ziel hat das Sekundärziel angeschlossen, und zwar Differenzvergleich der Klientel und der Sozialarbeitmethoden in den Asylhäusern und den Häusern auf halbem Wege.

Die Arbeit haben zwei Grundlegendbereiche geschäft. Es ist um den teoretischen Teil gegangen, der mit Hilfe der Fachquellen und Präsentationen gegebende Problematik geklärt hat, vor allem die Eckbegriffe, im übrigen hat er Klientel der Asylhäuser und der Häuser auf halbem Wege nahegelegt und nicht zuletzt hat er konkrete Sozialarbeitmethoden beschrieben. Der praktische Teil hat mit der Hilfe des Fragebogens die Situation in den einzelnen Asylhäusern und Häusern auf halbem Wege in dem Bezirk Mittelböhmen geklärt. Den Fragebogen haben die beauftragten Asylhäuserarbeiter und Arbeiter der Häuser auf halbem Wegw in dem Bezirk Mittelböhmen aufgefüllt.

Der Hauptabschluss der ganzen Arbeit ist Entdeckung, daß die Asylhäuseranzahl in dem Bezirk Mittelböhmen unzureichend ist. Durch die vorgenommene Untersuchung wurden drei von den fünf Hypothesen bestätigt.

**Schlüsselwörter:** Asylhaus, Beratungsdienst, Einzelarbeit, Einzelplanung, funktiongestörte Familienumgebung, Gruppenarbeit, Haus auf halbem Wege, Klient, Klientin, Majorität, Minorität, Sozialarbeitmethoden, Sozialdienst, Unterkunftsanfragesteller/in



# OBSAH

1	ÚVOD.....	1
2	TEORETICKÉ ZPRACOVÁNÍ.....	14
2.1	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.....	14
2.2	Kategorizace sociálních služeb.....	16
2.3	Definice stěžejních pojmů .....	19
2.3.1	<i>Azylové domy</i> .....	19
2.3.2	<i>Domy na půl cesty</i> .....	20
2.4	Azylová péče.....	22
2.4.1	<i>Vymezení azylové péče</i> .....	22
2.4.2	<i>Typy azylových zařízení</i> .....	25
2.4.2.1	Azylové domy.....	25
2.4.2.2	Zařízení na půl cesty .....	25
2.4.2.3	Ubytovny pro matky s dětmi .....	26
2.4.2.3.1	Charakteristika zařízení .....	26
2.4.2.3.2	Typologie zařízení .....	28
2.4.2.3.3	Provoz zařízení .....	29
2.4.2.3.4	Programová náplň.....	30
2.4.2.3.5	Počet míst potřebných v azylových zařízeních pro matky s dětmi.....	31
2.4.3	<i>Vývoj problematiky azylových zařízení</i> .....	32
2.4.4	<i>Způsob financování</i> .....	32
2.4.5	<i>Klientela azylových domů a domů na půl cesty</i> .....	32
2.4.5.1	Klientela azylových domů .....	32
2.4.5.2	Klientela domů na půl cesty.....	34
2.5	Metody sociální práce v azylových domech a v domech na půl cesty .....	34
2.5.1	<i>Metody práce s klientem</i> .....	35
2.5.1.1	Metodika práce s klientem.....	35
2.5.1.1.1	Depistáž .....	36
2.5.1.1.2	První kontakt.....	36
2.5.1.1.3	Individuální plán .....	37
2.5.1.1.4	Individuální (případová) práce.....	45
2.5.1.1.5	Skupinová práce.....	53

2.5.1.1.6 Diagnostika .....	54
2.5.1.2 Poradenství.....	56
2.5.1.2.1 Druhy poradenství.....	58
2.5.1.3 Systemický přístup.....	58
3 PRAKTICKÁ ČÁST .....	60
3.1 Cíl praktické části .....	60
3.1.1 Stanovení předpokladů .....	60
3.2 Použité metody .....	61
3.3 Popis zkoumaného vzorku .....	61
3.4 Příprava a realizace výzkumu .....	61
3.5 Výsledky a jejich interpretace.....	62
3.5.1 Počet ubytovacích míst v azylových domech pro matky s dětmi ve Středočeském kraji .....	63
3.5.2 Grafické zpracování dotazníkového šetření a jeho popis .....	67
3.6 Analýza výsledků průzkumu srovnáním se situací v Domě na půl cesty a Azylovém domě pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou.....	85
3.6.1 Představení a popis Domu na půl cesty a Azylového domu pro matky s dětmi Kralupy nad Vltavou .....	85
3.6.1.1 Historie a současnost .....	85
3.6.1.2 Provozní zázemí zařízení .....	86
3.6.1.3 Personální zajištění .....	87
3.6.1.4 Statistika ubytovaných osob v AD a v DPC .....	88
3.6.1.5 Dům na půl cesty .....	89
3.6.1.5.1 Poslání zařízení .....	89
3.6.1.5.2 Cíle služby .....	89
3.6.1.5.3 Cílová skupina .....	90
3.6.1.5.4 Nabídka služeb.....	90
3.6.1.5.5 Podmínky pro poskytování služby.....	92
3.6.1.5.6 Principy, o něž se Dům na půl cesty opírá.....	92
3.6.1.5.7 Klientela Domu na půl cesty Kralupy nad Vltavou.....	93
3.6.1.5.8 Přínos projektu Domu na půl cesty pro klienty .....	94
3.6.1.6 Azylový dům.....	94
3.6.1.6.1 Poslání zařízení .....	94
3.6.1.6.2 Cíle služby .....	94

3.6.1.6.3	Cílová skupina .....	95
3.6.1.6.4	Nabídka služeb.....	95
3.6.1.6.5	Neposkytnutí služby .....	96
3.6.1.6.6	Principy, o něž se Azylový dům pro matky s dětmi opírá.....	96
3.6.1.6.7	Klientela Azylového domu pro matky s dětmi Kralupy nad Vltavou.....	97
3.6.1.7	Používané metody sociální práce.....	97
3.6.2	<i>Srovnání situace v DPC a AD Kralupy nad Vltavou s výsledky průzkumu.....</i>	<i>99</i>
3.7	Ověření předpokladů.....	100
3.8	Shrnutí výsledků praktické části a diskuse .....	102
3.8.1	<i>Shrnutí výsledků .....</i>	<i>102</i>
3.8.2	<i>Diskuse .....</i>	<i>1076</i>
4	ZÁVĚR .....	100
5	NAVRHOVANÁ OPATŘENÍ.....	114
6	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	116
7	SEZNAM PŘÍLOH.....	120

# 1 ÚVOD

V době, kdy jsme si měli vybrat téma své bakalářské práce (tzn. ve druhém ročníku studia), jsem pracovala jako sociální pracovníce v Azylovém domě Kladno, o. p.s. Proto pro mne byla volba tématu naprosto jednoduchou záležitostí. Hned jsem věděla, že chci psát o azylových domech, už jen proto, že díky svému zaměstnání budu mít přístup k celé řadě informací, statistik a dalších údajů.

Bohužel osud tomu chtěl, že krátce po závazném zvolení tématu jsem byla nucena ukončit v Azylovém domě Kladno, o. p. s. pracovní poměr. Ani to mě však neodradilo od toho, abych se i přes všechny nepříznivé okolnosti tohoto tématu držela. Velmi mi pomohlo navázání spolupráce s Domem na půl cesty a Azylovým domem pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou, především s jejich sociální pracovnící Bc. Janou Fránovou.

Tématem mé bakalářské práce jsou azylové domy, konkrétně studium toho, zda je jejich počet ve Středočeském kraji dostatečný, a dále pak srovnání klientely azylových domů s klientelou domů na půl cesty a taktéž srovnání metod sociální práce užívaných v azylových domech s metodami používanými v domech na půli cesty. Výsledky výzkumu budou následně analyzovány srovnáním se situací v konkrétním zařízení, a to v Domě na půl cesty a Azylovém domě pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou.

V době, kdy jsem pracovala v azylovém domě, potýkali jsme se jako zařízení s tím, že počet žadatelek o ubytování mnohonásobně převyšovalo počet ubytovacích míst, kterými naše zařízení disponovalo. Často jsme se také snažili našim klientkám, kterým končila smlouva o ubytování, sehnat ubytování v jiném azylovém domě. Mnohokrát však byla naše klientka odmítnuta s tím, že má zařízení plně obsazeno a k tomu celou řadu žadatelek v pořadí čekajících, až se uvolní místo, aby se mohly okamžitě nastěhovat. Tyto zkušenosti byly hlavním důvodem toho, že jsem se rozhodla v rámci své bakalářské práce zjistit, kolik azylových domů funguje ve Středočeském kraji, jaká je jejich kapacita a zda je jejich počet dostačující.

Když jsem se v době, kdy jsem byla zaměstnána v azylovém domě, někde zmínila o tom, kde pracuji, všichni si okamžitě mysleli, že v tomto zařízení jsou ubytovány jen příslušnice romské menšiny. Marně jsem se všechny snažila vyvést z omylu faktem, že mezi ubytovanými jsou naopak častěji příslušnice majority. Proto jsem se rozhodla prozkoumat situaci i v jiných azylových domech, zda je v nich situace stejná, jako byla v Azylovém domě Kladno v době mého působení v tomto zařízení.

V sociální práci se používá celá řada metod sociální práce. Při práci s klientkami azylového domu pro nás byl alfou omegou sociální práce s klientkami individuální plán. Individuální plán ale nebyl jedinou používanou metodou. Používali jsme jich celou řadu. Rozhodla jsem se prostřednictvím dotazníkového šetření zjistit, zda i v jiných azylových domech je s klienty/klientkami zpracováván individuální plán a jaké další metody sociální práce se v nich používají. Také jsem si dala za cíl zjistit, jak se metody sociální práce používané v azylových domech liší od metod sociální práce používaných v domech na půl cesty.

Jak jsem již částečně zmínila, výzkumná část mé bakalářské práce bude realizována sociologickým výzkumem a dotazováním provedeným v jednotlivých azylových domech a domech na půl cesty nacházejících se na území Středočeského kraje.

Má bakalářská práce nemá za cíl změnit situaci ohledně azylových domů, tzn. především zvýšit jejich počet v kraji. To ani není v mých silách. Tato práce by však mohla sloužit jako podklad pro zjišťování přiměřenosti sociálních služeb aktuálním potřebám společnosti, či jako vodítko při zřizování jednotlivých služeb v regionech Středočeského kraje.

## 2 TEORETICKÉ ZPRACOVÁNÍ

### 2.1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách přineslo velké změny v oblasti sociálních služeb. Většina toho, co bude v této práci uvedeno, se řídí právě tímto zákonem, proto je velmi důležité v první řadě přiblížit obsah tohoto zákona.

Zákon č. 108/2006 sb., o sociálních službách vstoupil v účinnost dne 1. 1. 2007. Tento zákon „řeší pomoc, ochranu a podporu fyzických osob v nepříznivé životní situaci“<sup>1</sup>. Zákon č.108/2006 sb. o sociálních službách upravuje záležitosti a vztahy, které se týkají, jak uvádí Jan Michalík, osudů několik stovek tisíc obyvatel České republiky.<sup>2</sup> Tento zákon začal vznikat již v roce 1994 jako jeden z pilířů tehdy nové sociální reformy. Trvalo tedy celých 12 let, než byl přijat zákon, který prostřednictvím individualizované sociální služby zajistí lidem v nepříznivé sociální situaci přiměřenou pomoc a podporu. „Zákon důrazně sleduje dodržování lidských práv, zachování lidské důstojnosti a zároveň požaduje po poskytovatelích, aby poskytnutá podpora a pomoc byla na takové úrovni, aby motivovala a nevytvářela závislost na péči sociální služby.“<sup>3</sup> Nově byl zaveden také nový systém kvality poskytování sociálních služeb garantující kvalitní poskytování sociálních služeb prostřednictvím povinných registrací a inspekci sociálních služeb.

Zákon č. 108/2006 sb., o sociálních službách ve své první části uvádí úvodní ustanovení, mezi něž patří předmět úpravy, základní zásady, vymezení některých pojmů. Dále vymezuje okruh oprávněných osob, působnost v oblasti sociálních služeb a definuje poskytovatele sociálních služeb.

Celá druhá část tohoto zákona je věnována nově zavedenému příspěvku na péči. Mimo jiné jsou zde uvedeny podmínky vzniku, změny a zániku nároku na příspěvek na

---

<sup>1</sup> HANUŠ, Petr, KOLÁŘOVÁ, Ilona. *Sociální služby v novém*. 1. vyd. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. s. 5.

<sup>2</sup> MICHALÍK, Jan. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*, s. 5.

<sup>3</sup> HANUŠ, Petr, KOLÁŘOVÁ, Ilona. *Sociální služby v novém*. 1. vyd. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. s. 5.

péči, výše příspěvku, příjemce příspěvku, podmínky výplaty příspěvku na péči zvláštnímu příjemci, povinnosti zvláštního příjemce, postup při vyřizování žádosti o příspěvek na péči u občanů České republiky, posuzování nároku na tento příspěvek u osob mladších 18 let, atd.

Pro potřeby této práce je však nejdůležitější třetí část zákona č. 108/2006 sb., o sociálních službách, která je věnována právě sociálním službám. První hlava se týká druhu sociálních služeb a úhrady nákladů za poskytování těchto služeb. Tato hlava se dále dělí na díly. První díl nás seznamuje se základními druhy a formami sociálních služeb. Velmi důležité je členění zařízení sociálních služeb, které uvedu později. Zákon definuje také základní činnosti při poskytování sociálních služeb.

Díl druhý je věnován sociálnímu poradenství, díl třetí pak službám sociální péče, které jednotlivě definuje. Díl čtvrtý člení a blíže popisuje jednotlivé služby sociální prevence. Toto dělení bude také uvedeno v další kapitole této práce. Díl pátý se zabývá úhradou nákladů za sociální služby.

Hlava druhá upravuje podmínky poskytování sociálních služeb. Díl první se věnuje registraci, konkrétně jejím podmínkám, registru poskytovatelů sociálních služeb, v díle druhém pak nalezneme povinnosti poskytovatelů sociálních služeb. Díl třetí se zabývá smlouvou o poskytnutí sociální služby, díl čtvrtý pak působností při zajišťování sociálních služeb.

Část čtvrtá se zabývá inspekcí poskytování sociálních služeb, část pátá mlčenlivostí, část šestá financováním sociálních služeb a část sedmá správními delikty.

Velký zlom přinesla v oblasti sociálních služeb část osmá upravující předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Zákon totiž nově vyžaduje, aby sociální pracovník měl vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání. Těm pracovníkům, kteří vykonávali činnosti sociálního pracovníka ke dni účinnosti zákona, zákon stanovil lhůtu sedmi let na doplnění kvalifikace. Ti, kteří absolvovali střední školu s maturitou ze sociálně právního oboru, mají lhůtu o 3 roky delší. Ti sociální pracovníci, kteří ke dni účinnosti tohoto zákona dosáhli věku 50 let, jsou považováni za kvalifikované bez ohledu na jejich dosažené vzdělání. Zavedení této úpravy vyvolalo mezi sociálními

pracovníky rozporuplné reakce. Ohlasy byly převážně negativní. Proto MPSV reagovalo návrhem novely, která absolventům středních škol s maturitou v oboru sociálně právním, kteří absolvovali do 31. 12. 1996, uzná toto vzdělání za podmínky 10 let praxe a absolvování 200 hodin akreditovaných kurzů. Splněním kvalifikačních předpokladů však povinnost vzdělání nekončí. Všichni sociální pracovníci se podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách musí zapojit do procesu dalšího vzdělávání, které je má podporovat po celou dobu jejich profesního života.

Zákon neupravuje pouze kvalifikační předpoklady pro sociální pracovníky, ale také pro pracovníky v sociálních službách (část devátá), které dělí do tří kategorií. Zejména v oblasti nestátního a neziskového sektoru toto dělení však příliš neodpovídá realitě.

Část desátá zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách obsahuje společná, přechodná a závěrečná ustanovení.

## **2.2 Kategorizace sociálních služeb**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nově kategorizuje sociální služby. Aby bylo možné dále popisovat azylové domy a domy na půli cesty, je důležité nejprve obecně popsat tuto kategorizaci, aby bylo zřejmé, kam tyto druhy sociálních služeb patří. Matoušek uvádí, že podle nové právní úpravy se sociální služby dělí na:

- sociální poradenství;
- služby sociální péče;
- služby sociální prevence.

Toto dělení zmiňuje ve svých publikacích mnoho autorů, mimo jiných také Průdková a Novotný nebo např. Hanuš a Kolářová.

Sociální služby mohou být poskytovány v různých formách. Podle těchto forem zákon dělí služby na:

- pobytové;
- ambulantní;
- terénní.



Sociální poradenství se dále dělí na základní a odborné. Základní poradenství je zákonem definováno jako „poskytování potřebných informací přispívajících k řešení nepříznivé životní situace.“<sup>4</sup> Sociální poradenství odborné „je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin ve specializovaných poradnách.“<sup>5</sup>

Služby sociální péče jsou ve výše zmíněném zákoně definovány jako služby, které „napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.“<sup>6</sup> S tímto souhlasí Průdková a Novotný.

Sociální služby jsou dle zákona tyto:

- osobní asistence;
- pečovatelská služba;
- tísňová péče;
- průvodcovské a předčitatelské služby;
- odlehčovací služby;
- centra denních služeb;
- denní stacionáře;
- týdenní stacionáře;
- podpora samostatného bydlení;
- domovy pro seniory;
- domovy pro osoby se zdravotním postižením;
- domovy pro osoby se zvláštním režimem;
- chráněné bydlení;
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

Služby sociální péče vymezuje zákon jako služby, které „napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, pro sociálně

---

<sup>4</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách; § 37

<sup>5</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách; § 37

<sup>6</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách; § 38

znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“<sup>7</sup>

Služby sociální prevence se dělí na:

- ranou péči;
- telefonickou krizovou pomoc;
- azylové domy;
- domy na půli cesty;
- kontaktní centra;
- krizovou pomoc;
- tlumočnické služby;
- nízkoprahová denní centra;
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež;
- služby následné péče;
- noclehárny;
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi;
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením;
- terapeutické komunity;
- sociálně terapeutické dílny;
- terénní programy;
- sociální rehabilitaci.

Průdková a Novotný uvádějí, že „služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou situaci, sociálně znevýhodňující prostředí a pro své životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností“<sup>8</sup> Cílem těchto služeb je podle výše zmíněných autorů pomáhat lidem k překonání jejich nepříznivé sociální situace a také chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

---

<sup>7</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách; § 53

<sup>8</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa, NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. s. 42.

## 2.3 Definice stěžejních pojmů

Azylové domy, stejně jako domy na půl cesty, řadí zákon o sociálních službách mezi služby sociální prevence. Pojďme si tedy blíže definovat tyto dvě služby.

### 2.3.1 *Azylové domy*

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách „azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.“<sup>9</sup> Tato služba dle zmíněného zákona obsahuje tyto základní činnosti:

- a) „poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“<sup>10</sup>

Matoušek ve svém Slovníku sociální práce definuje azylové domy jako „ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, jež by těm klientům, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni, mělo umožnit integraci do společnosti“<sup>11</sup>. Z tohoto důvodu v některých azylových domech, jak Matoušek uvádí, procházejí klienti tzv. integračními stupni, neboli fázemi pobytu, během nichž si klient klade postupně náročnější cíle.

Libor Novosad uvádí, že „azylové domy jsou komplexem služeb, jejichž cílem je pomoci člověku samostatně řešit nepříznivou životní situaci a stát se nezávislým na systému sociální pomoci nebo tuto závislost minimalizovat.“<sup>12</sup> S tímto souhlasí Průdková a Novotný, podle nichž se s pobytem klienta v azylovém domě počítá „po dobu několika týdnů až měsíců, během kterých se očekává vyřešení jeho problému a návrat k soběstačnosti“<sup>13</sup>. Novosad dále zmiňuje, že azylový dům „plní funkci reintegračního zařízení, které zachycuje, ubytovává a za pomoci širší meziinstitucionální spolupráce pomáhá hledat další uplatnění či zakotvení pro lidi bez

---

<sup>9</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách; § 57

<sup>10</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách; § 57

<sup>11</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 32.

<sup>12</sup> NOVOSAD, Libor. *Základy teorie a metod sociální práce*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2004. s. 7.

<sup>13</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa, NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. s. 44 – 45.

přístřeší a pro lidi v nouzi“<sup>14</sup>. S tímto tvrzením opět koresponduje tvrzení Průdkové a Novotného: „Azylový dům poskytuje komplexní pomoc bezdomovcům, kteří mají zájem o reintegraci do společnosti a jsou ochotni a schopni usilovat o změnu své tíživé sociální situace“<sup>15</sup>. Podobného názoru je také Středisko náhradní rodinné péče. Úkolem azylových domů není nahrazovat funkci jiných zařízení, např. záchytných stanic, dětských domovů, domovů důchodců, psychiatrických léčeben, zdravotnických zařízení apod.

V České republice rozlišujeme několik druhů azylových domů. Existují azylové domy pro muže, pro ženy nebo pro matky s dětmi; převážně pro lidi s občanstvím ČR. Nejčastěji jsou však zřizovány azylové domovy pro matky s dětmi. Klienty těchto domovů jsou nejčastěji matky dětí mladších 3 let, které byly ohrožovány svým manželem, případně partnerem, nebo na ně působil jiný nepříznivý vliv, který ať už přímo či nepřímo zasahoval i jejich dítě. Kromě zvýhodněného ubytování nabízejí azylové domovy matkám také pomoc a podporu při výchově jejich dětí.

### **2.3.2 Domy na půl cesty**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách uvádí, že „domy na půl cesty poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.“<sup>16</sup> Podle tohoto zákona tato služba obsahuje následující základní činnosti:

- a) „poskytnutí ubytování,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,

---

<sup>14</sup> NOVOSAD, Libor. *Základy teorie a metod sociální práce*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2004. s. 74.

<sup>15</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa, NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. s. 45.

<sup>16</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách; § 58

- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.<sup>17</sup>

Matoušek definuje domy na půl cesty jako „dočasné ubytování pro klienty, kteří před tím byli v dlouhodobé ústavní péči“<sup>18</sup>.

Průdková a Novotný poukazují na to, že je nutná „úzká spolupráce mezi domy na půl cesty a dětskými domovy, výchovnými ústavy a dalšími zařízeními, ze kterých mohou mladí lidé do domů na půl cesty přicházet“<sup>19</sup>.

Novosad charakterizuje domy na půli cesty jako „komplex služeb, jenž dopomáhá mladým lidem v procesu postupného zapojování do samostatného, běžného života a minimalizování jejich závislosti na systému sociální pomoci“<sup>20</sup>. Průdková a Novotný zmiňují, že „domy na půl cesty jsou určeny lidem, kteří se pohybují na dráze mezi závislostí na institucích na straně jedné a nezávislým životem ve vlastním bytě na straně druhé. Někteří z nich by se bez pomoci tohoto zařízení pravděpodobně ocitli na ulici.“<sup>21</sup>

Jak již bylo částečně výše zmíněno, skládá se komplex služeb dům na půl cesty z následujících základních prvků: ubytování, stravování, poskytnutí informace, výchovné, vzdělávací a aktivizační služby, pomoc při prosazování práv a zájmů. Novosad uvádí, že „komplex služby poskytuje současně bydlení a sociální trénink, zaměřený na rozvoj psychosociálních dovedností a dalších žádoucích schopností člověka“<sup>22</sup>. Průdková a Novotný zmiňují, že sociální pracovník v domě na půl cesty poskytuje klientům informace, krizovou intervenci, poradenství, pokud je to potřeba, pomáhá klientům při uplatňování jejich práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Dále sociální pracovník vede klienty ke kontaktům s rodinou a pomáhá jim se zvládáním samostatného vedení domácnosti a učí je hospodařit s penězi.

---

<sup>17</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách; § 58

<sup>18</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 60.

<sup>19</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa, NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. s. 48.

<sup>20</sup> NOVOSAD, Libor. *Základy teorie a metod sociální práce*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2004. s. 8.

<sup>21</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa, NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. s. 48.

<sup>22</sup> NOVOSAD, Libor. *Základy teorie a metod sociální práce*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2004. s. 8.

Služba musí být poskytována tak, aby respektovala specifické charakteristiky cílové skupiny, kterými jsou především věk a individuální psychosociální situace.

Domy na půl cesty jsou službou, která navazuje na dětské domovy. Najdeme je pouze na některých místech v České republice; jejich počet je značně nižší, než počet dětských domovů na území České republiky. Domy na půl cesty nabízejí obvykle roční pobyt, který má dětem usnadnit přechod do neústavního prostředí. V domech na půl cesty je také poskytováno poradenské vedení, které má za cíl, aby klient získal vlastní bydlení a práci a měl alespoň minimální podpůrné sociální vazby. Zřizovateli domů na půl cesty jsou v naší republice především nestátní organizace.

Za poskytování služeb jak v azylových domech, tak v domech na půl cesty platí osoby za ubytování a stravu. Maximální výše úhrady je stanovena prováděcím právním předpisem.

Ve Středočeském kraji (a pravděpodobně nejen zde) patří dle výzkumů mezi nedostatečně rozvinuté či úplně chybějící služby mimo jiné právě azylové domy pro matky s dětmi a domy na půl cesty. Jen pro dokreslení - mezi další nedostatkové služby patří např. krizová centra s krizovými lůžky, pečovatelská služba, domy s pečovatelskou službou, služby osobní asistence a azylová zařízení pro bezdomovce.

## **2.4 Azylová péče**

Azylové domy i zařízení na půl cesty lze zařadit mezi azylová zařízení. Než se budeme více podrobně zabývat specifiky těchto zařízení, je třeba věnovat několik řádků problematice azylové péče v České republice.

### **2.4.1 *Vymezení azylové péče***

V naší republice je azylová péče relativně mladým typem aktivit v oblasti sociálních služeb. Je však zřejmé, že potřeba této péče je velmi aktuální. Poskytnutí azylové péče

považujeme za základní projev lidské solidarity. Jedná se o velmi specifickou službu, která reaguje na neopakovatelné lidské osudy, na specifické vlastnosti občanů, jejich životní názory a mravní normy atd.

Azylová péče je garantována obcemi i nestátními subjekty. Výhodnější se ovšem jeví provozování azylové péče prostřednictvím nestátních subjektů, a to především z následujících důvodů:

- azylová péče je péče o osoby na okraji společnosti bez sociálního zázemí; občané, daňoví poplatníci tuto službu příliš nepodporují, přesto však musí obec, popřípadě stát tuto službu garantovat; výhodnější v tomto případě je, když je provozujícím subjektem někdo jiný než obec nebo stát
- nestátní subjekt může mnohem pružněji řešit provozní otázky, a proto má pro provozování takového zařízení výhodnější předpoklady než obec nebo stát
- nestátní subjekt může oproti obci nebo státu mnohem lépe a více využívat kvalifikace a sociálních dovedností sociálních pracovníků a zpravidla také disponuje pomocí dalších neprofesionálních spolupracovníků
- nestátní subjekt oproti obci nebo státu mnohem snadněji získá sponzorskou podporu
- osoby, které se stanou klienty azylové péče, s větší důvěrou vyhledají nestátní subjekt než instituci státu nebo obce

V České republice vedle specifická povaha práce v oblasti azylové péče a potřeba výměny informací a zkušeností k vytvoření Sdružení azylových domů = SAD. Toto sdružení je přidruženým členem mezinárodní organizace FEANSTA. Tu lze považovat za profesní organizaci – komoru. Může formulovat standardy, koordinovat činnost, zabezpečovat vzdělávání pracovníků azylových zařízení apod.

Autorský kolektiv Socioklubu uvádí: „Azylová zařízení je třeba vymezit jako zařízení, která slouží pro sociální práci s lidmi bez přístřeší a nabízí jim rovněž potřebnou péči, jejíž součástí je i zabezpečení základních životních podmínek.“<sup>23</sup> Klientům není poskytováno jen ubytování a jídlo, ale jedná se o určitý sociální program, kdy jsou vůči klientům uplatňovány odborné postupy sociální práce.

---

<sup>23</sup> SOCIOKLUB, autorský kolektiv. *Obce, města, regiony a sociální služby*. 1. vyd. Praha: Sociopress, 1997. s. 117.

Podle podkladů Sdružení azylových domů v sobě sociální program azylových zařízení obsahuje 3 skupiny činností:

- *sociální práci* = pomoc při vyřizování dokladů, zajišťování sociálního zázemí, zdravotní zabezpečení, pomoc při řešení právních otázek, případně mobilizování klienta k aktivitě
- *pomoc při řešení otázek zaměstnání* = pomoc při hledání práce, při uzavírání pracovních smluv, kontaktů se zaměstnavatelem apod.
- *vzdělávací činnosti* – jedná se o dobrovolné aktivity vycházející ze zájmu klientů, mezi něž patří např. vyhledávání a zprostředkování rekvalifikace, dokončení vzdělání, zájmová činnost atd.

Podobné dělení uvádí také Novosad, který služby poskytované azylovými domy (tj. ubytování, stravování, poskytnutí informace, výchovné, vzdělávací a aktivizační služby, pomoc při prosazování práv a zájmů, psychoterapie, ...) shrnuje do 3 základních programů, které nazývá:

- *sociálně integrační pomoc* (např. pomoc při vyřizování nejnutnějších osobních dokladů, pomoc při právním a zdravotním zabezpečení,...)
- *pracovně adaptační* = práce v azylovém domě, včetně vykonávání prací v domácnostech matek s dětmi; pomoc klientům při vyhledávání pracovních příležitostí, při uzavírání pracovních smluv a jejich podpora při kontaktu se zaměstnavatelem
- *dobrovolný* (např. sebevzdělávání, vyhledávání rekvalifikačních kurzů, sport, zájmová činnost, ...)

Náplň těchto programů je však více méně stejná, jako v předchozím členění.

Služba musí být poskytována takovým způsobem, aby umožnila lidem aktivovat a mobilizovat vlastní potenciál k pozitivní změně života. Průdková a Novotný citují Vacínovou, která uvádí, že „klientům je v rámci vnitřního řádu dán dostatečný prostor k přebírání odpovědnosti za sebe samé“<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa, NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. s. 45.



## 2.4.2 Typy azylových zařízení

Azylová zařízení lze rozdělit na 7 typů:

- noclehárny;
- denní pobyty pro bezdomovce;
- azylové domy;
- zařízení na půl cesty;
- chráněné byty;
- krizová lůžka;
- ubytovny pro matky s dětmi.

Pro potřeby této práce bude dostačující specifikovat pouze azylové domy, zařízení na půl cesty a ubytovny pro matky s dětmi.

### 2.4.2.1 Azylové domy

Tato zařízení jsou určena k přechodnému i k déletrvajícimu pobytu osob bez přístřeší. Provoz těchto zařízení zpravidla zabezpečují vlastní obyvatelé. Od obyvatel azylových domů se očekává, že budou pracovat a budou se účastnit sociálních programů. Azylové domy jsou placenou službou. Matoušek uvádí, že v České republice jsou zřizovateli azylových domů nejčastěji církve, méně často nestátní organizace, obce či státní orgány.

Provoz v azylových domech je přizpůsoben práci s rizikovou skupinou obyvatel.

### 2.4.2.2 Zařízení na půl cesty

Toto zařízení je jakousi přestupní stanicí pro klienty, kteří přestupují ze závislého života v institucionální péči k nezávislému životu ve vlastním bydlení. Vzhledem k tomu, že u nich dosud není ověřena jejich schopnost žít samostatně a nezávisle, eventuálně u nich nejsou fixovány sociální dovednosti, je třeba je upevnit nebo rozvinout. Matoušek a Kroftová uvádějí, že „tyto v pravém slova smyslu deprivované

děti mají nejen oslabenou schopnost navazovat vztahy a nalézat v nich uspokojení, mají i oslabený smysl pro civilní (rozuměj: neústavní) realitu“<sup>25</sup>.

Zařízení na půl cesty je zpravidla zařízením s několika malými byty, jejichž obyvatelé si již sami spravují své záležitosti, zabezpečují plně chod domácnosti, pouze za dohledu sociálního pracovníka. S tím souhlasí Matoušek, který uvádí, že klienti domů na půl cesty za své ubytování v tomto zařízení platí, sami udržují svou domácnost, chodí do zaměstnání nebo studují.

#### 2.4.2.3 Ubytovny pro matky s dětmi

##### 2.4.2.3.1 *Charakteristika zařízení*

Jedná se o zařízení pro matky s dětmi, které nemají zabezpečeno bydlení a ocitly se v situaci nouze. Jedná se zpravidla o dlouhodobější ubytování. Kolektiv autorů Socioklubu uvádí, že azylové domy pro matky s dětmi jsou určeny „osamělým matkám s převážně malými dětmi nebo těhotným ženám, které se ocitly v mimořádně náročné nebo krizové situaci, jež nemohou nebo neumějí sami řešit“<sup>26</sup>. S tímto souhlasí Matoušek a kol.: „Azylové domy jsou určeny pro matky s dětmi, které se ocitnou v krizové životní situaci.“<sup>27</sup> Matoušek definuje azylové domy pro matky s dětmi také jako „zařízení pro ubytování matek s malými dětmi (v ČR do 3 let), které se dostaly do tak nepříznivé situace, že by bez náhradního ubytování nebyly schopny vychovávat svoje dítě“<sup>28</sup>. Autorský kolektiv Socioklubu dále poukazuje na to, že kromě přechodného ubytování poskytují azylová zařízení pro matky s dětmi poradenské, sociální a eventuelně i výchovné služby. S tím souhlasí Matoušek a spol. svým tvrzením, že tyto ženy „potřebují často nejen přístřeší, ale též další doprovodné sociální, psychologické či zdravotní služby a poradenství“<sup>29</sup>. Azylové domy pro matky s dětmi

---

<sup>25</sup> MATOUŠEK, Oldřich; KROFTOVÁ, Andrea. *Mládež a delikvence*, s. 43.

<sup>26</sup> SOCIOKLUB, autorský kolektiv. *Obce, města, regiony a sociální služby*. 1. vyd. Praha: Sociopress, 1997. s. 135.

<sup>27</sup> MATOUŠEK, Oldřich, KOLÁČKOVÁ, Jana, KODYMOVÁ, Pavla. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. s. 48.

<sup>28</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 33.

<sup>29</sup> MATOUŠEK, Oldřich, KOLÁČKOVÁ, Jana, KODYMOVÁ, Pavla. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. s. 48.

poskytují podle Matouškova Slovníku sociální práce systematické poradenství a někdy i terapeutické programy. V této publikaci Matoušek dále poukazuje na to, že matky někdy také potřebují podporu a instruktáž při výchově dětí, což jim poskytují pracovníci azylového zařízení.

Novosad upozorňuje na to, že v azylových domech pro matky s dětmi je důležité zabezpečit nejen základní existenční podmínky a psychosociální péči, ale také:

- „výchovu a vzdělávání dětí v příslušném školském zařízení,
- psychologickou péči o děti i matku vztahující se k traumatizujícím životním zkušenostem,
- preventivně zdravotní péči,
- doplnění základní výbavy – školní potřeby, oblečení, hygienické potřeby atp.,
- asistenci při případném soudním projednávání záležitostí, jež matku s dětmi přivedly do azylového domu,
- diferencovanou pomoc či poradenství matce při vedení domácnosti i výchově dětí a péči o ně – zejména u mladých matek nebo matek, které péči samostatně zvládají, ale mají zájem se učit a zlepšovat tak své znalosti a schopnosti,
- cílené sociálně-právní poradny s cílem zpřístupnit matce s dětmi všechny relevantní formy služeb a dávek sociální péče, na které by mohla mít nárok a které by mohly spoluřešit její svízelnou situaci.“<sup>30</sup>

Toto Novosadovo tvrzení lze shrnout definicí Matouška a kol., kteří uvádějí, že cílem azylových domů pro matky s dětmi je pomoci klientkám v hledání trvalého řešení jejich problémů a zajištění jejich samostatného života v budoucnu.

Jelikož jsou azylové domy zařízeními přechodné péče, je pobyt v nich časově omezen. Během pobytu jsou však klientky podporovány v tom, aby měly kam odejít. Ve spolupráci se sociálním pracovníkem je usilováno o získání zaměstnání, získání bytu nebo jiného ubytování, obnovení rodinných vztahů, umístění v ústavní péči apod.

---

<sup>30</sup> NOVOSAD, Libor. *Základy teorie a metod sociální práce*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2004. s.75 – 76.

Zřizovatel takového zařízení se sám rozhodne, zda bude k pobytu přijímat i nezletilé dívky a zda délku pobytu matky s dětmi omezí stanovením max. délky pobytu nebo věkem dítěte.

#### *2.4.2.3.2 Typologie zařízení*

Tato zařízení mohou být vyhrazena pouze pro těhotné ženy a pro matky s dětmi, nebo mohou být zařazena mezi azylová zařízení jiného typu, a to buď mezi azylové domy pro ženy všeobecně (zde jsou společně s matkami s dětmi ubytovány i bezdětné ženy) nebo mezi azylové domy, které jsou již na hranici mezi azylovým domem a sociálními bytovými jednotkami (společně v takových zařízeních žijí staří občané a matky s dětmi nebo celé rodiny bez přístřeší a matky s dětmi). Od tohoto uspořádání se také odvíjí rozdílná kapacita míst pro matky s dětmi. Klasické azylové domy pro matky s dětmi bývají nejčastěji umístěny v rodinných domech, vilách či v jiných menších objektech a mají kapacitu zhruba 6 – 12 matek. U kombinovaných azylových domů bývá kapacita míst samozřejmě vyšší, mnohdy jsou koncipována až pro několik desítek klientů, matky s dětmi však tvoří pouze určitou část z celkového počtu klientů.

Je třeba vnímat rozdíl mezi ubytovnami pro matky s dětmi a domovy pro matky s dětmi. V ubytovně může mít každá matka svůj vlastní pokoj, který bude opatřen pouze nejnutnějším nábytkem, což je postel, dětská postýlka, skříň, židle a stolek. Pokoj nemusí disponovat vodou a sociální zařízení a kuchyň mohou být společné pro několik matek. Jedná se zpravidla o zařízení sloužící pouze k přechodnému, krátkodobému ubytování matek s dětmi. Autorský kolektiv Socioklubu uvádí, že oproti tomu domovy pro matky s dětmi nabízí každé matce vlastní pokoj nebo bytovou jednotku disponující tekoucí teplou vodou a pokud možno i vlastním sociálním zařízením a kuchyňkou, resp. kuchyňskou linkou. Je možné i to, aby sociální zařízení a kuchyně byly společné. Takové uspořádání však vede ke sporům mezi matkami. Mezi společné prostory těchto domovů patří společenská místnost, herna pro děti, kočárkárna, prádelna, sušárna apod. Dle autorů Socioklubu je nutné, aby azylová zařízení pro matky s dětmi byla situována tak, aby byla zajištěna možnost nákupu alespoň základních potravin, základní lékařská péče pro matky i jejich děti a určité kulturní vyžití pro matky. V případě potřeby je nutnost dobrého dopravního spojení do větších měst nebo jejich center. S tímto souhlasí

Průdková a Novotný, kteří popisují, že klientkám je přidělen samostatný pokoj, v němž bydlí matka se svým dítětem (dětmi). Klientky mohou využívat kuchyňku, společenskou místnost, hernu pro děti, koupelnu s toaletou, prádelnu a sušárnu. Dále tito autoři zmiňují, že „azylové domy pro matky s dětmi jsou specifické vnitřním uspořádáním, vybavením pokojů, umístěním v blízkosti obchodu a školy (mateřské, základní) a nároky na personál“<sup>31</sup>.

#### 2.4.2.3.3 Provoz zařízení

V azylovém zařízení pro matky s dětmi je nutné zajistit 24hodinový provoz. Průdková a Novotný uvádějí, že tato služba je nepřetržitá především proto, že se předpokládá, že klienti docházejí do zaměstnání a pokud pracují v noci, přes den potřebují odpočívat. Provoz v azylovém zařízení pro matky s dětmi mohou zajišťovat buď vrátní, nebo pečovatelky. Zaměstnanci azylových zařízení mohou být také vychovatelky, sociální pracovníci, psycholog, instruktorky pro matky, účetní, údržbář apod. Průdková a Novotný zmiňují, že v azylovém domě mohou být zaměstnání také psychologové, psychoterapeuti, lékaři a zdravotní sestry a další pomáhající profesionálové. Pokud nejsou v zařízení přímo zaměstnání, může s nimi zařízení spolupracovat externě.

Nutností v azylových zařízeních je zavedení domácího řádu, který budou dodržovat matky, zaměstnanci i návštěvy, a jehož porušení bude náležitě potrestáno. Podle Průdkové a Novotného musí vnitřní řád zařízení „zohledňovat potřeby matek i dětí a především zajišťovat klientkám bezpečí“<sup>32</sup>

Autoři Socioklubu i Matoušek upozorňují na fakt, že do azylového zařízení by měl být omezen vstup cizích osob. Autoři Socioklubu dále uvádějí, že místo a doba přijímání návštěv, případně i okruh návštěvníků, bývá vymezena domácím řádem. V odůvodněných případech může matka požádat o zamezení návštěv osob, se kterými se nechce vidět. Toto však neplatí o zákonných zástupcích u nezletilých matek. Je

---

<sup>31</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa, NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. s. 46.

<sup>32</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa, NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. s. 46.

praktické, aby si pracovníci azylového zařízení vedli o návštěvách jednotlivých klientek patřičnou evidenci.

Autorský kolektiv Socioklubu dále poukazuje na to, že pro zajištění dobrého chodu zařízení je potřeba také sledovat odchody a příchody matek. Ty jsou nejčastěji evidovány ve formě zápisů do knihy příchodů a odchodů. Matka uvede dobu odchodu, důvod odchodu, místo, kde se v době nepřítomnosti bude zdržovat, zda odchází i s dítětem či nikoli a předpokládanou dobu návratu. Po příchodu zapíše přesný čas svého návratu. Pokud odchází bez dítěte, musí uvést, kdo bude v době její nepřítomnosti zajišťovat péči o její dítě. K lepší realizaci tohoto opatření přispívá také to, že matky nemají klíč od hlavního vchodu do zařízení, takže při každém svém odchodu procházejí přes službu konající vrátné.

Vzhledem k tomu, že v azylových zařízeních pro matky s dětmi jsou ubytovány i děti, je nutné přesně stanovit denní a noční klid, který bude dětem vyhovovat. Toto ustanovení následně musejí dodržovat matky, zaměstnanci domovů, ale i návštěvy.

Za pobyt v takovémto zařízení platí matky měsíční poplatek. Průdková a Novotný uvádějí, že cena za ubytování v tomto zařízení je nižší než v ubytovnách. Naopak ubytovací podmínky jsou zde vyšší kvality, než v noclehárnách.

#### *2.4.2.3.4 Programová náplň*

Autorský kolektiv Socioklubu upozorňuje na skutečnost, že matky by se během svého pobytu v azylovém zařízení měly povinně zúčastňovat alespoň pravidelných setkání s vedením domova, v případě, že to domov umožňuje, tak také pravidelných setkání s psychologem. Ideálním stavem je zajištění sociálně výchovných programů pro nepracující matky, kterým je vhodné také nabídnout získání či rozvíjení zájmových činností. Výše zmínění autoři dále uvádějí, že domov může matkám nabízet programy zaměřené na přípravu ženy na úlohu matky osamělé i matky v rodině, na péči o dítě a zlepšení vztahu k němu, případně i k partnerovi. Mezi další programy nabízené matkám mohou patřit: rekvalifikační programy, programy na výuku domácího hospodaření, vaření, ručních prací, práce s počítačem apod. Tyto programy by měly vést k tomu, aby

matky byly po propuštění z azylového domova co nejvíce samostatné, a to jak společensky, tak ekonomicky.

Výše uvedené shrnuje Vacínová svým tvrzením, že práce s klientem má od prvního kontaktu vést přes jeho sociální a psychickou stabilizaci ke společnému hledání řešení až po klientovo osamostatnění. S tím souhlasí Průdková a Novotný: „Posláním azylového domu není pouze poskytování ubytování, ale řešení klientovy sociální situace. Azylový dům není levná ubytovna, klient musí vykazovat snahu postavit se na vlastní nohy, získat sociální suverenitu.“<sup>33</sup>

Matky tyto aktivity bohužel nevyhledávají, žádná z nabízených aktivit je nezajímá. V mnoha zařízeních se proto od mnoha těchto aktivit z důvodu naprostého nezájmu ze strany matek upouští. Matky by nejraději využívaly azylových domů pouze jako ubytoven, kde nebudou muset nic dělat a na ničem se podílet. Tento přístup je však špatný. Vedení azylových domovů by nikdy nemělo dopustit, aby se matky nepodíleli na žádné z nabízených aktivit. To by odporovalo definici azylových domovů, která jasně stanoví, že azylové domy nabízejí sociálně terapeutické činnosti. Je třeba stanovit alespoň minimum aktivit, kterých se budou muset účastnit bez rozdílu všechny matky ubytované v azylovém domě.

#### *2.4.2.3.5 Počet míst potřebných v azylových zařízeních pro matky s dětmi*

Kapacita i množství dosavadních zařízení pro matky s dětmi jsou nedostatečné. Autorský kolektiv Socioklubu uvádí, že azylové zařízení pro matky s dětmi by mělo být v každém okresním nebo spádovém městě. Předpokládaná potřeba v azylových domech pro matky s dětmi je přibližně 4,5 azylových míst na 10 000 obyvatel. Průměrný okres by měl tedy disponovat zhruba 50 lůžky. Toto však v mnoha okresech není ani zdaleka splněno.

---

<sup>33</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa, NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. s. 46.

### **2.4.3 Vývoj problematiky azylových zařízení**

Lze předpokládat, že větší část azylových zařízení tvoří pouze ubytovny bez sociálního programu. Z praktických zkušeností z provozu azylových zařízení již před lety vyplynulo, nejenže obecně roste počet osob potřebujících azylovou péči, ale roste i počet osob mladších 20 let, které tuto péči potřebují; chybí zařízení typu na půl cesty a také chybí návaznost azylové péče na možnost získání bytu. Každý okres by měl disponovat všemi typy azylových činností.

### **2.4.4 Způsob financování**

Podle autorů Socioklubu jsou v současnosti „aktivity v oblasti azylové péče financovány z více zdrojů. Jde o:

- příspěvky od klientů na úhradu nákladů za poskytnutou péči
- příspěvky obcí
- příspěvky okresních úřadů
- krytí části nákladů samotnými provozovateli
- dotace ze státního rozpočtu pro nestátní subjekty (MPSV)
- příspěvky sponzorů apod.<sup>34</sup>

### **2.4.5 Klientela azylových domů a domů na půl cesty**

#### **2.4.5.1 Klientela azylových domů**

Klientem azylového domu se může stát v podstatě každý. Velmi zjednodušeně a obecně lze popsat klientelu azylových domů definicí autorského kolektivu Socioklubu, která uvádí, že „cílovou skupinou azylových domů jsou lidé, kteří se ocitnou v takové

---

<sup>34</sup> SOCIOKLUB, autorský kolektiv. *Obce, města, regiony a sociální služby*. 1. vyd. Praha: Sociopress, 1997. s. 123.



životní situaci, kterou vnímají jako obtížnou a naléhavou a nejsou schopni ji řešit vlastními silami“<sup>35</sup>.

Klientkami azylových domů se nejčastěji stávají ženy, které opustil manžel, nebo partner. Staly se tedy osamoceným rodičem. Ve výjimečných případech zůstává osamoceným rodičem muž. Klientela azylových domů se tak vyznačuje ne jedním, ale celou řadou problémů. Takové rodiny se nazývají mnohoproblémové. Matoušek, Kolářková a Kodymová definují neúplnou rodinu jako rodinu, kde dítě zůstává pouze s jedním rodičem, bez přítomnosti druhého rodiče. Mnohoproblémovou rodinu charakterizují Matoušek, Kolářková a Kodymová jako rodinu, která má dlouhodobě více problémů, které spolu zpravidla souvisejí.

Častými klientkami azylových domů jsou také oběti násilí. Marvánová-Vargová, Pokorná a Toufarová uvádějí, že nejčastěji se oběťmi domácího násilí stávají ženy a děti. Odchod do azylového domu řeší situaci napadené ženy jen na omezenou dobu, vzhledem k tomu, že pobyt v azylovém domě je časově omezený (zpravidla nepřevyšuje jeden rok). Azylové domy mohou ženám v takové situaci poskytnout na přechodnou dobu bezpečné bydlení. Ženy, které v důsledku ohrožení zdraví či života domácím násilím, odešly od svého partnera, se často i se svými nezletilými dětmi ukrývají v azylových domech nebo bytech.

Je zřejmé, že azylové domy slouží především lidem bez domova. Jedná se o lidi, kteří se dostali na okraj společnosti. Tito lidé jsou různí a jsou ohroženi nestejnými problémy. Jejich problémy však vyústily ve stejný důsledek, a to ve ztrátu domova. Matoušek, Kolářková a Kodymová zmiňují, že bezdomovectvím bývají nejčastěji ohroženi lidé s nějakým handicapem, lidé dlouhodobě nezaměstnaní, senioři, lidé adaptovaní na život v institucích, migranti a také příslušníci etnických minorit, což jsou v České republice především Romové.

---

<sup>35</sup> NOVOSAD, Libor. *Základy teorie a metod sociální práce*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2004. s. 7.

#### 2.4.5.2 Klientela domů na půl cesty

Klienty domů na půl cesty jsou nejčastěji mladí lidé, kteří po odchodu z ústavu jen obtížně hledají vlastní bydlení a zaměstnání. Novosad uvádí, že „cílovou skupinou domů na půl cesty jsou mladí lidé, věkem blízkým hranici dospělosti, nebo dospělí, kteří se ocitnou v takové životní situaci, kterou vnímají jako obtížnou a naléhavou a nejsou schopni ji řešit vlastními silami ani za pomoci blízkého okolí a život v rodině pro ně není možný“<sup>36</sup>.

Z výše uvedeného je zjevné, že domy na půl cesty jsou důležité především proto, že pomohou jedinci překlenout náročnou cestu s ústavního zařízení, kde vše bylo dané a jedinec téměř o ničem nemusel rozhodovat sám, k samostatnému plnohodnotnému životu, který na jedince klade velké množství požadavků a odpovědnosti.

### 2.5 Metody sociální práce v azylových domech a v domech na půl cesty

Vzhledem k tomu, že metody sociální práce jsou v obou typech zařízení v mnohém shodné nebo velmi podobné, budou popsány dohromady. Pro potřeby této práce bude dostačující popsat ty metody sociální práce, které se v obou typech zařízení používají nejvíce.

Metod sociální práce je celá řada a každá odborná publikace může dělení metod sociální práce pojmout rozdílně. Jistě žádné ze členění a popisů metod sociální práce není nesprávné. Některé metody mohou být totožné a mohou se lišit pouze názvem.

Dana Stoklasová a Jan Mandys vytvořili „Diagnostickeu metodickou příručku“, která je velmi důležitá pro pracovníky, kteří pracují s lidmi ohroženými sociálním vyloučením z důvodu nepříznivé životní situace. Tato příručka je zaměřena na zjišťování potřeb osob v nepříznivé sociální situaci, na jejich diagnostiku atd.

---

<sup>36</sup> NOVOSAD, Libor. *Základy teorie a metod sociální práce*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2004. s. 8.

Výše zmíněná publikace je pro potřeby této práce důležitá především proto, že do cílové skupiny, které je tato příručka určena, patří mimo jiné také mladí lidé opouštějící dětský domov, diagnostický či jiný ústav, osoby v nepříznivé životní situaci, osoby ohrožené sociálním vyloučením, mladé ženy po mateřské dovolené, samoživitelky, osoby s nízkou sociokulturní a/nebo ekonomickou úrovní, atd. Znamená to tedy, že do této cílové skupiny patří jak klienti domů na půl cesty, tak klientky (klienti) azylových domů.

### **2.5.1 Metody práce s klientem**

Mezi doporučené metody práce s klientem patří podle Stoklasové a Mandyse:

- Individuální práce
- Skupinová práce
- Diagnostické metody
- Praktická cvičení
- Přijímání a předávání zpětné vazby
- Přednáška, výklad, prezentace
- Demonstrativní metody
- Brainstorming
- Icebreakers
- Diskuse
- Hry a cvičení
- Hraní rolí

K dalším metodám sociální práce patří např. poradenství nebo systemický přístup.

#### **2.5.1.1 Metodika práce s klientem**

Metodiku práce s klientem dělí Stoklasová a Mandys na:

- depistáž
- první kontakt
- individuální plán

- individuální práci
- skupinovou práci
- diagnostiku

#### 2.5.1.1.1 *Depistáž*

Podle Stoklasové a Mandyse „služba začíná depistáží, tj. získáním si, oslovením, zaujmutím či informovaností potenciální klientely“<sup>37</sup>. Formou depistáže může být: dostatečně informovat sociální odbory příslušných úřadů, informovat lékaře, policii, vězeňská zařízení a další organizace a instituce, vést osvětové kampaně, pečovat o stávající klienty. Depistáž neslouží k tomu, aby potenciálního klienta přesvědčovala nebo manipulovala. Jejím hlavním cílem je předejít neinformovanosti.

#### 2.5.1.1.2 *První kontakt*

Prvním kontaktem nazývají Stoklasová a Mandys jednání se zájemcem o službu. První kontakt sociálního pracovníka s klientem je velmi důležitý, neboť první dojmy jak na straně klienta, tak na straně sociálního pracovníka mohou ovlivnit průběh a výsledky další spolupráce. Hlavní je, aby byl klient seznámen s rozsahem poskytovaných služeb a se záměry poskytovatele služby, aby následně nedocházelo k nedorozuměním.

Podobnou problematiku popisuje také Matoušek, který ji však nazývá sociální studií, která je podle něj jednou z fází případové práce. Matoušek definuje sociální studii jako etapu prozkoumávání, ale také jako etapu, v níž dochází i k důležitým rozhodnutím. Nejdůležitějším z těchto rozhodnutí je podle Matouška, zda vstoupit do procesu terapie či ne. Klient sociálnímu pracovníkovi předloží svůj problém. Velmi důležité je, zda je klient motivován ke změně. Mnohdy klienti pasivně očekávají pomoc zvenčí. V takové situaci musí sociální pracovník klientovi objasnit, jak důležitá pro něj bude změna, pokud se na ní bude sám podílet.

---

<sup>37</sup> STOKLASOVÁ, Dana, MANDYS, Jan. *Diagnostická metodická příručka*. 1. vyd. Praha: Evropské sociálně zdravotní centrum Praha, 2008. s. 14.

Matoušek poukazuje na fakt, že v počáteční fázi je klient nejzranitelnější, ale zároveň je pro nás nejpřístupnější.

Při prvním kontaktu s klientem musí pracovník dodržovat určité zásady. Stejně tak i po celou dobu jednání s klientem se musí pracovník držet základních pravidel. Stoklasová a Mandys uvádějí, že „v prvním kontaktu začíná příprava na diagnostiku klienta, pracovník analyzuje jeho potřeby, případně osobnostní předpoklady. Pracovník po celou dobu rozhovoru zájemce o službu v jeho počínání motivuje a povzbuzuje“<sup>38</sup>.

#### 2.5.1.1.3 Individuální plán

Individuální plán je jednou z nejdůležitějších součástí sociální práce s klientem. Macková upozorňuje na skutečnost, že individuálně plánovat jako povinnost ukládá poskytovatelům sociálních služeb zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Macková dále uvádí: „Každý poskytovatel musí mít zpracována vnitřní pravidla, podle kterých se řídí individuální plánování s klientem i způsob jeho vyhodnocování. Podle těchto pravidel je povinen postupovat v praxi.“<sup>39</sup> Čermáková upozorňuje na skutečnost, že proces zavádění systému individuálního plánování může být náročný v organizacích, které poskytují komplexnější služby, jakými jsou například azylové domy. Autorka dále poukazuje také na případnou nutnost organizačních změn jako produkt aplikace procesu individuálního plánování.

Díky individuálnímu plánu lze dobře sledovat, na čem konkrétně se s klientem pracuje, jaké cíle si klient stanovil a jaké kroky se podnikají, aby bylo cíle úspěšně dosaženo. Vzhledem k tomu, že individuální plán je nejčastěji používanou metodou v sociální práci jak s klienty azylových domů, tak s klienty domů na půl cesty, bude popsán co nejvíce detailně se zaměřením na jednotlivé typy klientely.

---

<sup>38</sup> STOKLASOVÁ, Dana, MANDYS, Jan. *Diagnostická metodická příručka*. 1. vyd. Praha: Evropské sociálně zdravotní centrum Praha, 2008. s. 116.

<sup>39</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdeňka, MACKOVÁ, Kateřina, WÜNSCHOVÁ, Petra, BLÁHOVÁ, Kateřina. *Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. 1. vyd. Praha: Acorus, 2009. s. 56.

Stoklasová a Mandys uvádějí, že individuální plán je dalším krokem po vstupním pohovoru, případně po podepsání smlouvy klientem. Osobní individuální plán připravuje sociální pracovník společně s klientem. Dále také sociální pracovník s klientem vyplňuje vstupní dotazník, případně monitorovací list. Podle Stoklasové a Mandyse se jedná o zformulování nejdůležitějších bodů, o které se bude další spolupráce klienta a pracovníka opírat.

Macková uvádí, že osoba, jež s klientem vytváří individuální plán, pomáhá mu při jeho plnění a následně s klientem vyhodnocuje naplánované aktivity, se v České republice nazývá klíčový pracovník. Čermáková a Johnová popisují role klíčového pracovníka následovně:

- Iniciativně si všímá zájmů, potřeb a cílů klienta.
- Je koordinátorem práce týmu lidí, kteří jsou zapojeni do služeb pro daného klienta.
- Zodpovídá za vytvoření a aktualizaci individuálních plánů.
- Zodpovídá za realizaci individuálního plánu.

Tím, že průběh služby plánuje sociální pracovník společně s klientem, lze předejít nesrovnalostem a rizikům, která by hrozila, pokud by plánování služby probíhalo bez účasti klienta. Stoklasová a Mandys zmiňují, že „pracovník a klient si stanoví jasné a měřitelné cíle, které jsou pro klienta v dané chvíli dosažitelné a reálné. Tyto cíle jsou zaznamenávány a průběžně kontrolovány. Pracovník napomáhá klientovi při definování cílů...“<sup>40</sup>. Klient má možnost své cíle měnit. Průběžně dochází k hodnocení plnění dosavadního plánu. Toto hodnocení provádí pracovník společně s klientem.

Kromě Stoklasové a Mandyse zmiňuje individuální plán také Matoušek. Ten ho však narozdíl od Stoklasové a Mandyse považuje za součást případové práce.

Matoušek konstatuje, že „většinou je nezbytné vypracovat individuální plán pro každého konkrétního klienta, který služeb a nabídek léčby bude využívat, a současně připravit postup mapující, jak jsou služby v daném případě skutečně poskytovány a

---

<sup>40</sup> STOKLASOVÁ, Dana, MANDYS, Jan. *Diagnostická metodická příručka*. 1. vyd. Praha: Evropské sociálně zdravotní centrum Praha, 2008. s. 22.

využívány“<sup>41</sup>. Díky individuálnímu plánu můžeme sledovat postup klienta k dosažení jeho cílů, což jsou podle Matouška výsledky případové práce.

Stoklasová a Mandys individuální plán přibližují více prakticky a mohou sociálnímu pracovníkovi pomoci při jeho sestavování. Předkládají totiž konkrétní vzor, jak by mohl tiskopis pro osobní individuální plán vypadat. Výše zmínění autoři také čtenářům předkládají otázky, které mohou být sociálním pracovníkům vodítkem při sestavování individuálního plánu. Tyto otázky jsou převzaty z publikace „Komunikační pasti v medicíně“, kterou napsal pan Honzák, a mohou být následující:

- „Jaké změny chce klient dosáhnout? Pečlivě sledovat slovní vyjádření klienta (na formulaci velmi záleží) a upravit znění tak, aby bylo v pozitivní a velmi určité podobě. Žádná „asi“ a „pokusím se“.
- Je takový úkol reálný? Je to splnitelné?
- Co se tím změní? Jak se to pozná? Co bude úspěchem?
- Jak se klient na chystanou změnu dívá, jak se bude v nové situaci cítit? Co mohu udělat, aby se cítil lépe?
- Pro koho tuto změnu dělá?
- Porozumí osmileté dítě tomu, na čem jsme se spolu dohodli?
- Co to bude stát? Není to mnoho?
- Kdo mi (nám) v tom pomůže?
- Jakých pět konkrétních činností musí klient udělat, aby bylo možné splnit stanovený cíl?
- Kterou činností klient začne?“<sup>42</sup>

Klienti jak azylových domů, tak domů na půl cesty velmi často mají mezi svými cíli, kterých chtějí dosáhnout, uvedeno „najít si zaměstnání“. Pokud má klient toto ve svém individuálním plánu, je dobré vést evidenci všech schůzek, postupů, závěrů apod. To následně slouží k tomu, aby mohl pracovník s klientem zhodnotit, co a za jakou dobu se klientovi povedlo či nepovedlo splnit.

---

<sup>41</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 70.

<sup>42</sup> STOKLASOVÁ, Dana, MANDYS, Jan. *Diagnostická metodická příručka*. 1. vyd. Praha: Evropské sociálně zdravotní centrum Praha, 2008. s. 19.

- Individuální plánování v rámci pobytu v azylovém domě

Následující řádky se budou týkat pouze žen žijících v azylových domech, konkrétně žen ohrožených domácím násilím.

Kateřina Macková, sociální pracovnice Psychosociálního centra Acorus, která se specializuje na pomoc ženám ohroženým domácím násilím, uvádí, že pobyt ohrožené ženy v azylovém domě je vhodné rozdělit do jednotlivých fází.

První fáze pobytu by měla podle Mackové klientce sloužit především k tomu, aby se aklimatizovala v novém prostředí. V této fázi dochází ke zmapování aktuálních problémů, zklidnění klientky a získání odstupu od traumatických zážitků, k regeneraci sil, k ujasnění si konkrétní situace a také k rozmyšlení individuálních cílů, jichž chce klientka během svého pobytu v azylovém domě dosáhnout.

Je nutné zmapovat některé oblasti v klientčině životě. K těmto oblastem patří především ohrožení agresorem, vztahy, finance, zaměstnání, děti, zájmy a koníčky, zdravotní stav, strukturace času, ...

V druhé fázi klientčina pobytu v azylovém domě se intenzivně pracuje na vyřešení sociální situace klientky. Macková uvádí, že „při přechodu z první fáze do druhé vypracovává klientka za pomoci klíčové sociální pracovnice tzv. Individuální plán, který obsahuje písemnou formulaci dílčích cílů, což jsou jednotlivé kroky nutné k naplnění tzv. Cíle spolupráce“<sup>43</sup>. Individuální plán v písemné podobě klientka zveřejní na komunitním setkání, kde ho spolu s klíčovou pracovnící podepíše. Spolu s klíčovou pracovnící pak klientka svůj individuální plán průběžně vyhodnocuje. Jednou měsíčně zveřejní klientka plnění individuálního plánu na komunitním setkání. Podle toho, jak se aktuální sociální situace klientky mění, lze individuální plán obměňovat či přizpůsobovat.

---

<sup>43</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdeňka, MACKOVÁ, Kateřina, WÜNSCHOVÁ, Petra, BLÁHOVÁ, Kateřina. *Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. 1. vyd. Praha: Acorus, 2009. s. 59.



Klientka je v rámci sestavování individuálního plánu motivována k tomu, aby formulovala tzv. cíl spolupráce. Cíl spolupráce Macková definuje jako „cíl, kterého chce ve spolupráci s pracovníky azylového domu dosáhnout (cíl, kterého chce dosáhnout prostřednictvím sociální služby azylový dům)“<sup>44</sup>. Klientka si formuluje jednotlivé kroky, které povedou k dosažení cíle spolupráce, určuje si termíny splnění těchto kroků a také osoby, jež se budou na splnění těchto kroků podílet.

Než začne klientka spolu s klíčovou pracovnící individuální plán sestavovat, obdrží od klíčové pracovnice vzor, kterým se může při sestavování svého plánu inspirovat. Macková popisuje následující oblasti a témata navržená pro sestavování individuálního plánu:

- sociální oblast = zaměstnání, bydlení, finanční zajištění klientky a jejích dětí
- sociálně právní oblast = děti, manželství, atd.
- rekondiční a vzdělávací aktivity = výběr z programů Psychosociálního centra Acorus nebo vlastní aktivity, kterých se chce klientka zúčastňovat
- práce s dětmi = výběr z programů pro matky s dětmi, kterých se chce klientka zúčastňovat
- užitečnost pro zařízení = návrh na aktivní činnost a přebrání spoluzodpovědnosti za některé oblasti chodu azylového domu
- osobnostní růst = návrh na psychický rozvoj a osobnostní růst
- omezení rizik = návrh na bezpečnostní plán či omezení jiných rizik

Macková dále poukazuje na to, že individuální plán jakožto nástroj plánování sociální služby:

- by měl vycházet z vnitřních zdrojů a možností klientky
- je vždy plánován ve spolupráci klientky a klíčové sociální pracovnice
- na sestavování individuálního plánu se zpravidla podílejí také další členové týmu azylového domu, především terapeutka
- klientka na schůzce k sestavení individuálního plánu představí pracovníkům azylového domu své návrhy jednotlivých dílčích cílů

---

<sup>44</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdeňka, MACKOVÁ, Kateřina, WÜNSCHOVÁ, Petra, BLÁHOVÁ, Kateřina. *Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. 1. vyd. Praha: Acorus, 2009. s. 60.

- návrhy jsou společně diskutovány a klientka si za pomoci pracovníků azylového domu stanoví jednotlivé konkrétní kroky, které povedou k cíli, jehož chce klientka prostřednictvím služby dosáhnout
- jednotlivé kroky individuálního plánu musejí být reálné a měřitelné, na což dohlíží pracovníci azylového domu
- když si klientka nedokáže sama připravit návrhy, pracovníci ji na schůzce motivují k tomu, aby podle svých schopností a možností vyjádřila, čeho chce během pobytu v azylovém domě dosáhnout
- klientka představí svůj individuální plán na komunitním setkání, kde jej ona pracovníci, kteří pomáhali s jeho sestavením, podepisují; tím se stává tento plán závazným pro všechny
- nejméně jednou za měsíc se individuální plán vyhodnocuje ve spolupráci s klíčovou sociální pracovnící, v souvislosti s vyhodnocením může být individuální plán podle potřeb a aktuální situace měněn či upravován
- klientka zpravidla jednou měsíčně na komunitním setkání informuje o tom, jak se jí daří její individuální plán naplňovat

Do třetí fáze pobytu vstupuje klientka podle Mackové zhruba měsíc před koncem jejího pobytu v azylovém domě. Tato fáze má za cíl klientku připravit na odchod z azylového domu a pomoci jí s odpoutáním od komunitního společenství. V této fázi se klientce doporučí zkušebně přespát v místě jejího dalšího pobytu, seznámit se s tamním prostředím apod. Macková uvádí, že „cíle v IP jsou formulovány s ohledem na brzké ukončení pobytu klientky v azylovém domě“<sup>45</sup>.

Individuální plán může být plněn nejen při individuálních setkáních klíčového pracovníka s klientem, ale také v rámci skupinové práce.

- Individuální plánování služeb u ohrožených dětí

Matoušek, Pazlarová a Baldová stejně jako Macková zmiňují, že podle zákona č. 108/2006 Sb., je již plánování služby vyžadováno. Tito autoři dále uvádějí, že „zákon

---

<sup>45</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdeňka, MACKOVÁ, Kateřina, WÜNSCHOVÁ, Petra, BLÁHOVÁ, Kateřina. *Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. 1. vyd. Praha: Acorus, 2009. s. 61.

109/2002 Sb. o výkonu ústavní výchovy dětí ukládá dětským domovům povinnost zpracovávat pro každé dítě roční plán výchovně vzdělávací činnosti a týdenní program výchovně vzdělávací činnosti<sup>46</sup>.

Podle Matouška, Pazlarové a Baldové je jisté, že se plánování podpůrných postupů u ohrožených dětí bude lišit od plánování postupů při poskytování služeb dospělým uživatelům. Při plánování postupů u ohrožených dětí předně nelze opominout rodinu jakožto jediné přirozené prostředí pro zdravý vývoj dítěte. Míra účasti dítěte na sestavení plánu se odvíjí od jeho věku. Výše zmínění autoři uvádějí, že „plánování u dětí končících před 18. rokem pobyt v ústavu by mělo být jistě opřeno o klientovy osobní plány, u malých dětí však budou klíčovými faktory přiměřené zhodnocené výchovné předpoklady vlastní, či náhradní rodiny, resp. možnosti ústavu dočasně nahrazovat chybění rodiny“<sup>47</sup>. Individuální plán u ohrožených dětí je tedy dokument, který vzniká ve spolupráci zainteresovaných účastníků a který poskytuje přehled aktuálních problémů a dohodnutých způsobů, jak na tyto problémy reagovat. Plán vymezuje úlohy jednotlivých zainteresovaných subjektů a časový horizont, ve kterém bude zhodnoceno, jak se daří dosahovat stanovených cílů, a případně kdy bude plán změněn.

Matoušek, Pazlarová a Baldová dále uvádějí, že východiskem při zpracovávání individuálního plánu může být buď klientův popis průběhu života, nebo klientovy aktuální problémy, případně jeho konkrétní aktuální hlavní problém. Při sestavování individuálního plánu je také možné vyjít z rizik, kterým klient v současné době čelí nebo by jim mohl čelit v budoucnu. Můžeme se také opřít o přehled klientových potřeb v hlavních oblastech klientova života a příležitosti k jejich uspokojení.

Kromě klienta by se měli na individuálním plánování podílet také ti, kdož jsou mu blízcí (tzn. rodiče, prarodiče, sourozenci), dále také pracovníci přicházející s klientem (dítětem) do kontaktu (v ústavním prostředí), a v neposlední řadě ti, kdož pro klienta mohou být důležití v blízké budoucnosti. Plánování může začít kdykoli a mělo by být

---

<sup>46</sup> MATOUŠEK, Oldřich, PAZLAROVÁ, Hana, BALDOVÁ, Lenka. *Individuální plánování služeb u ohrožených dětí a mládeže s důrazem na mladistvé odcházející z ústavní výchovy*. 1. vyd. Praha: Člověk hledá člověka, 2008. s. 10.

<sup>47</sup> MATOUŠEK, Oldřich, PAZLAROVÁ, Hana, BALDOVÁ, Lenka. *Individuální plánování služeb u ohrožených dětí a mládeže s důrazem na mladistvé odcházející z ústavní výchovy*. 1. vyd. Praha: Člověk hledá člověka, 2008. s. 11.

průběžné. Vhodný interval na kontrolu plnění plánů a jejich přezkoumání je 3 – 6 měsíců.

Podle Matouška, Pazlarové a Baldové je důležité, aby klient měl dost prostoru k tomu, aby mohl vyjádřit své potřeby a své představy o blízké budoucnosti. Výše zmínění autoři definují klíčového pracovníka jako osobu, kterou klient respektuje a která má při plánování i při působení na klienta výsadní úlohu. „Plánování by měla iniciovat organizace, která má v době plánování klienta v nejintenzivnější péči. U dětí vychovávaných v ústavu je to přirozeně ústav.“<sup>48</sup>

Kopii individuálního plánu dítěte má kromě klienta (tzn. dítěte) také rodina, profesionálové, kteří s dítětem pracují, případně další lidé, kteří se na realizaci individuálního plánu podíleli.

Podle Matouška, Pazlarové a Baldové by měl individuální plán obsahovat nejméně následující údaje:

- základní informace o klientovi včetně kontaktů
- základní informace o dalších zainteresovaných osobách a organizacích včetně všech kontaktů
- přehled životních sfér klienta a jejich významných aspektů
- vyznačení priorit, na kterých se shodli všichni zainteresovaní
- přehled plánovaných postupů a služeb
- krátkodobé cíle a ukazatele toho, že cílů bylo dosaženo
- přehled předpověditelných rizik a způsobů, jak se při jejich aktualizaci budou chovat ti, kdož by na ně měli reagovat
- datum příštího setkání planujících a případné kontroly plánu

Plánování může podle výše zmíněných autorů ztroskotat v případě, že žádná instituce či osoba dostatečně neřídí vytváření a realizaci plánů, nevěnuje pozornost hodnocení výsledků ani jeho opravám tehdy, kdy se plán ukáže jako nefunkční. Další chybou je nerealisticky formulovaný plán předpokládající u klienta způsobilosti, které

---

<sup>48</sup> MATOUŠEK, Oldřich, PAZLAROVÁ, Hana, BALDOVÁ, Lenka. *Individuální plánování služeb u ohrožených dětí a mládeže s důrazem na mladistvé odcházející z ústavní výchovy*. 1. vyd. Praha: Člověk hledá člověka, 2008. s. 17.

nemá, případně předpokládající nezajištěné zdroje. Pokud je klient pasivní a nevidí plán jako přínosný pro sebe samého, bude plán také neúspěšný. Plán také může selhat na tom, když při jeho utváření nejsou přítomni všichni, kdo mají nebo brzy budou mít na osud dítěte významný vliv, či na nedodržení závazků ze strany účastníků plánování. Pokud je plán uplatňován rigidně, bez ohledu na měnící se okolnosti, bude ve výsledku také neúspěšný.

#### *2.5.1.1.4 Individuální (případová) práce*

Na první kontakt navazují další jednání s klientem, které již probíhají ve spolupráci klienta a klíčového pracovníka. Tato práce s klientem začíná tzv. vstupním pohovorem, který se skládá ze 3 částí – úvodu, průběhu a ukončení pohovoru. Klient sděluje svá přání a očekávání a pracovník diagnostikuje jeho možnosti. Následně společně vytvářejí plán postupu řešení klientova problému a vyberou vhodný typ poskytované služby. Nabídka obsahuje také doporučení a přehled služeb jiných poskytovatelů za předpokladu, že je klient potřebuje.

Matoušek popisuje individuální práci jako práci případovou a považuje ji za jeden z nejčastěji používaných postupů v sociální práci obecně.

Podle Matouška a kolektivu je v sociální práci často uplatňovaným přístupem zaměření na případ, na jedince. Díky tomuto přístupu se klient dostane ze své nepříznivé situace. „Obecně jde o způsob, jak věnovat soustředěnou pozornost člověku, jenž sociální službu potřebuje.“<sup>49</sup> Ve Slovníku sociální práce definuje Matoušek případovou práci jako „práci s jednotlivým případem (Většinou se za případ pokládá jedna osoba, někdy však pár nebo rodina)“<sup>50</sup>.

Podle Matouška je případová práce metodou sociální práce, která má nejdelší tradici. Matoušek dále uvádí, že případová práce v dnešním pojetí zahrnuje následující sérii kroků: „doporučení klienta do péče, zhodnocení jeho potřeb, stanovení cílů, plán

---

<sup>49</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 67.

<sup>50</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s.170.

intervence nebo péče, realizaci plánu, souhrn a hodnocení výsledků intervence nebo péče“<sup>51</sup>.

Základem případové neboli individuální práce je nejen pochopení klienta, ale také jeho rodiny, komunity, společnosti, kultury, a také znalost sociálně-zdravotnických služeb nabízejících možnost zbavit se nedůstojných životních podmínek. Teoretická základna případové práce je podle Matouška tvořena vědami o člověku.

Z hlediska profesionální vybavenosti i osobnostních dispozic sociálního pracovníka je individuální či případová práce náročná. Případový pracovník musí dle Matouška znát všechny možnosti, nabídky a poslání nejrůznějších institucí, které poskytují sociální služby. Také však musí vědět, jak s těmito institucemi komunikovat a jak na ně odkazovat klienty. Jedním z nejvýznamnějších úkolů případové práce je zprostředkování potřebné služby klientovi. Případový sociální pracovník řídí sociální intervenci.

Zaměříme-li případovou (individuální) práci na klientelu azylových domů, lze konstatovat, že nejčastěji je třeba odkázat klientky na úřad práce či na instituce poskytující dávky státní sociální podpory či hmotné nouze. Mnohdy je třeba klientkám s tímto kontaktem pomoci, případně je do těchto úřadů doprovodit. U klientů domů na půl cesty je situace velmi obdobná.

Matoušek uvádí: „Případová práce vychází z předpokladu, že cena jedince je nadřazena všemu ostatnímu. Je tedy postavena výše než zájmy institucí nebo jakékoli hmotné hodnoty.“<sup>52</sup> Jedinec si kromě péče zaslouží také úctu, důstojnost a příležitost vyjádřit svou individualitu. Může rozhodovat, řídit své kroky a určovat své cíle a jejich dosahování. Jedinec se sám rozhoduje, zda využije či nevyužije svých možností. Podle Matouška „případová sociální práce staví na síle člověka“<sup>53</sup>. V praxi to znamená, že když definujeme klientův problém, následně ho motivujeme k odvaze a sebedůvěře, pomáháme mu v prozkoumávání dostupných zdrojů, v mobilizaci síly a ve

---

<sup>51</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 170.

<sup>52</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 68.

<sup>53</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 68.

vyhodnocování možností, které klient má. Případový pracovník pomáhá klientovi, aby se orientoval ve své situaci.

Případová práce se zahajuje vytvořením vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Jedná se o dvě individuality, které se setkají za účelem řešit nějaký úkol. Případový sociální pracovník musí umět přijmout odlišnost svého klienta. Zároveň do jejich vztahu přináší svoji jedinečnost.

Klient se sám rozhoduje, jakou službu přijme a jakou ne. Sociální pracovník nemůže rozhodovat za něj. Sociální pracovník musí tyto klientovy práva respektovat. Případový pracovník napomáhá klientovi k jeho sebeurčení a snaží se jej získat ke spolupráci.

Matoušek poukazuje na fakt, že mnohdy má sociální pracovník jasnou představu o tom, co by bylo pro klientku či klienta daného zařízení nejvhodnější. Někdy se však stane, že klient(ka) za žádnou cenu nechce navrhovanou možnost přijmout. I když je to těžké, musí se sociální pracovník smířit s tím, že je to volba klienta. Nemůže ho k ničemu tlačit i přesto, že si myslí, že se jedná o nejlepší řešení, jak vyřešit klientův problém. Je možné klienta směřovat, dávat návrhy. Nikdy ho však nelze do ničeho nutit proti jeho vůli.

Stoklasová a Mandys uvádějí, že sociální pracovník s klientem také řeší otázku zpracování osobních údajů a otázku dohody o poskytovaných službách. Pokud klient vstoupí do programu, je třeba, aby souhlasil s poskytováním osobních údajů a jejich nakládáním. Mezi sociálním pracovníkem a klientem se dále uzavírá dohoda, ve které je vymezena míra zodpovědnosti obou zúčastněných stran a forma další spolupráce. Tato dohoda o poskytování služeb je písemná a podepisuje ji pracovník s klientem. V dohodě musí být jasně formulováno, kdo co udělá, za jakých podmínek a do kdy. Podle Stoklasové a Mandyse se jedná o stanovení cílů a náplně dalšího pracovního vztahu; klient může tento vztah ovlivnit, aktivně do něj vstupovat, nebo jej dokonce i přerušit, uzná-li to za vhodné. Dohoda je založena na rovnocenné partnerské spolupráci. Uzavřená dohoda je závazná pro obě strany.

Úkolem případové práce je podle Matouška řešení problémů, které klienta spoutávají a omezují. Některé z těchto problémů plynou z prostředí, jiné jsou

mezilidské, zejména rodinné. Mezilidské, rodinné problémy jsou hlavní oblastí případové práce. Mezi další problémy patří problémy vnitřní, intrapsychické.

Matoušek upozorňuje na skutečnost, že v případové práci je třeba rozlišovat cíle, kterých chce tento postup dosáhnout, a postupy, které využívá. Cílem je nejlepší dosažitelné řešení problému. Postupy se zaměřují na:

- „psychické podpory klientovi, vyjádření zájmu;
- explorování problému, ventilace klientových pocitů;
- přímé ovlivnění klienta, např. vyjádřením pracovníkovy názoru, poskytnutím rady, intervencí v konfliktu, zprostředkováním jiné služby;
- reflexe souvislostí, zejména vztahů mezi prožitkem klienta a tím, co se děje v jeho prostředí, reflexe vlastních reakcí klienta a jejich vlivu na okolí, reflexe klientových motivů a reflexe klientova osobního vývoje.“<sup>54</sup>

Tyto postupy se v praktické práci s klientem mísí a zasahují různé oblasti klientova života. Pokud problémy v rodině mají vliv na ekonomické a sociální podmínky rodiny, angažuje se sociální pracovník v řešení narušených rodinných vztahů.

Matoušek případovou práci dělí na jednotlivé fáze. Podle Matouška je případová práce procesem zahrnujícím:

1) *sociální studii*

- viz. výše

2) *vyšetření*

- vymezí se problém a stanoví se pracovní hypotéza sloužící jako vodítko pro potřebnou intervenci (tato hypotéza se s měnící se životní situací klienta proměňuje); upřesňují se cíle odpovídající klientovým potřebám a reagující na dostupnost služeb

3) *intervenci*

- Intervence je vlastně terapie, která ve skutečnosti začíná již prvním kontaktem s klientem. Její náplní jsou rozhovory a uklidňování hladiny

---

<sup>54</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 70.



emocí. Klient a sociální pracovník určují cíle intervence společně. Pokud klient potřebuje speciální léčbu, je úkolem případového pracovníka mu ji vyhledat a také mu pomoci s příslušnou institucí nebo odborníkem vstoupit do kontaktu.

#### 4) *ukončení*

- Mělo by být předem dohodnuto, jakým způsobem a za jakých okolností se ukončí proces poskytování profesionální pomoci. Ukončení je v případové práci závěrečnou fází. Terapie by se neměla zbytečně prodlužovat, neboť to podporuje klientovu závislost. Případovou práci je nejlepší ukončit v době, kdy se klient může s uspokojením ohlédnout na to, co bylo uděláno, a zároveň když je jeho sociální pracovník jistý, že klient je již schopen poradit si v různých situacích sám. Je velmi důležité, jak se terapie ukončí, jak sociální pracovník zhodnotí klientovu spolupráci a také jeho cestu k vytčenému cíli. Klienta je také třeba ocenit, podpořit, vyzdvihnout jeho kladné stránky a především jej připravit na změny, které vyžadují delší časový úsek.

Podle Matouška je pro proces případové či individuální práce a především pro navázání dobrého vztahu s klientem velmi důležité zvládnout umění rozhovoru. Lidé, kteří mezi sebou komunikují, by měli jeden druhého pochopit, přijmout a navzájem by si měli poskytovat zpětnou vazbu, inspiraci či radu. Rozhovor není prolínání monologů, kdy je každý soustředěn do sebe a uzavřen druhému, nýbrž dialogem. Stejně důležitá jako slova je v rozhovoru mimoslovní, neverbální komunikace.

Cílem rozhovoru je podle Matouška především vytvoření formulace, co klient potřebuje a také co je schopen a ochoten přijmout. Díky rozhovoru se mezi klientem a sociálním pracovníkem vytváří vztah, který umožňuje dobrou spolupráci mezi nimi a vede ke změně. Při rozhovoru je nutné, aby pracovník vnímal, co mu klient přímo i nepřímo sděluje, aby se vyvaroval rychlých závěrů a ukvapených hypotéz. Obdobný názor sdílí Úlehla.

Pracovník by měl klienta povzbuzovat k další aktivitě v rozhovoru. Toho dosáhne především tím, že se naučí aktivně naslouchat. Takovýmto nasloucháním sociální pracovník poskytuje klientovi dostatek zpětných vazeb.

V azylových domech i v domech na půl cesty je individuální sociální práce, tedy sociální práce s jednotlivcem, nejčastěji uplatňovaným principem. Popišme si proto jednotlivé etapy sociální práce s jednotlivcem, jimiž podle Sotoniakové jsou:

- etapa sociální evidence
- etapa diagnostická
- etapa navrhování řešení a plán sociální terapie
- etapa sociální terapie – sociálně výchovného působení
- etapa ověřování výsledků

Novosad fáze individuální práce klientem dělí následovně:

- první kontakt
- psychická a sociální stabilizace klienta
- společné hledání východisek svízelné situace a realizace řešení
- osamostatnění

Vraťme se však k etapám sociální práce s jednotlivcem.

#### *1) Etapa sociální evidence*

Sotoniaková charakterizuje tuto etapu jako „seznámení s klientem a jeho sociálním problémem tak, jak se jeví v přítomnosti, s jeho předpokládaným rozsahem, společenskou závažností a časovou naléhavostí“<sup>55</sup>. Sociální pracovník může získat základní informace a údaje o klientovi buď přímým kontaktem s klientem nebo s osobou či orgánem, který na klientův problém poukazuje a žádá řešení.

K prvnímu přímému kontaktu s klientem může dojít dvojím způsobem. První z nich nastává tehdy, když klient sám vyhledá sociálního pracovníka. V druhém případě je klient dosažen nebo vyhledán na základě oznámení či doporučení třetí osoby nebo na podkladě správního nebo soudního rozhodnutí. Pro následnou práci s klientem je samozřejmě lepší první situace. Klient je totiž připraven na změny, které mohou nastat,

---

<sup>55</sup> SOTONIAKOVÁ, Eva. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě – filozofická fakulta, 2005. s. 46.

má motivaci podílet se na těchto změnách, které mohou pomoci vyřešit jeho problém. Obvykle má také klient představu, jak by se jeho situace dala řešit.

Již v této etapě je třeba rozhodnout, zda se jedná o problém vyžadující okamžité řešení a zda se na řešení toho problému měl podílet i jiný orgán nebo jiný odborník.

Richmondová rozlišila 3 druhy sociální evidence:

1. evidence skutečností, o nichž se lze přesvědčit vlastními smysly
2. evidence svědecká, která je tvrzením druhých osob o skutečnostech, které samy pozorovaly
3. evidence podle okolností, která obsahuje všechno, co není přímým pozorováním nebo reprodukcí sdělenou druhými osobami

## 2) *Etapa diagnostická*

V této etapě se zjišťují a hledají příčiny, které vedly k sociálnímu problému nebo přispívají k jeho prohloubení. Podle Sotoniakové „ke stanovení sociální diagnózy lze dospět na základě rozhovorů s klientem, na základě rozhovorů se členy přirozené skupiny, jednáním s přirozenými vůdci komunity nebo na podkladě sociologického průzkumu“<sup>56</sup>.

Sociální pracovník s klientem provádí sociální anamnézu, tzn. probírá s klientem, jak byl v jednotlivých fázích života integrován do společnosti, jak se vyrovnával s životními problémy a jak se na ně adaptoval.

Sociální diagnóza by měla obsahovat zjištění:

- o jaký sociální problém se jedná
- jaké příčinné jevy vzhledem k problému vyvolaly patologický vývoj
- jaké deformované vztahy a postoje vznikly v souvislosti s problémem
- do jaké větší skupiny lze klienta s touto sociální diagnózou zařadit

Tato etapa slouží především k identifikování sociálních problémů klienta. K poznání a hodnocení sociálních problémů klienta slouží **sociální rozhovor**. Mnoho důležitých

---

<sup>56</sup> SOTONIAKOVÁ, Eva. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě – filozofická fakulta, 2005. s. 47.

informací o klientovi lze získat také pozorováním. Sociální pracovník sleduje klientovo chování v prostředí, kde žije, jak jedná se svým okolím, jaká je úroveň jeho života atd. Sociální pracovník podle povahy problému rozhoduje o tom, zda bude třeba posudků a zpráv od odborníků.

Sociální pracovník analyzuje všechny informace a výsledky pozorování čímž následně formuluje sociální problém a sociální diagnózu.

### *3) Etapa navrhování řešení a plán sociální terapie*

Plán konkrétní pomoci klientovi by měl směřovat od uspokojení nejnnutnějších, životně důležitých potřeb k potřebám méně akutním. Sotoniaková poukazuje na to, že „návrh sociálně výchovného působení či psychosociální terapie staví sociální pracovník na pozitivních vlastnostech klienta, jeho pozitivních zkušenostech z oblasti mezilidských vztahů“<sup>57</sup>. Sociální pracovník musí zvážit reálné možnosti klienta a jeho ambice, ale také možnosti orgánů a organizací, které budou při řešení klientovi situace spolupůsobit. Návrh řešení problémové situace by měl obsahovat více variant, aby si klient sám mohl vybrat některou z nich. Jednotlivé návrhy sociální pracovník s klientem projedná. Je důležité, aby klienta zaujal a motivoval k aktivní spolupráci. V návrhu řešení by měla být také zahrnuta metodická pomoc a návrhy na konzultace s odborníky.

### *4) Etapa sociální terapie – sociálně výchovného působení*

Jedná se o nejnáročnější etapu v sociální práci. Sotoniaková tuto etapu charakterizuje jako „proces uvědomělého a současně cílevědomého snažení o formování názorů, přesvědčení, postojů, citů a jednání sociálních klientů. Proces je založen na interakci mezi klientem a sociálním pracovníkem. Klient dostává informace, rady a pomoc, aby rozvinul své schopnosti v zájmu lepšího uplatnění a vztahu ke společnosti.“<sup>58</sup>

Sociální terapie se zakládá na osobním kontaktu s jedincem či skupinou. Četnost kontaktů určuje sociální pracovník. Aby došlo k bezproblémovému navázání kontaktu mezi sociálním pracovníkem a klientem, hraje důležitou roli také prostředí, kde

---

<sup>57</sup> SOTONIAKOVÁ, Eva. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě – filozofická fakulta, 2005. s. 48.

<sup>58</sup> SOTONIAKOVÁ, Eva. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě – filozofická fakulta, 2005. s. 48.

k jednání dochází. Velký význam mají proto návštěvy sociálního pracovníka v klientově domácím prostředí.

Základním prostředkem sociální terapie je podle Sotoniakové **terapeutický rozhovor**. Cíle terapeutického rozhovoru jsou následující:

- objektivně informovat klienta o sociální situaci a možnostech, jak ji upravit
- informovat o sociálním problému a možných následcích nepřiměřeného chování a o způsobech, jak by klient sám mohl sociální problém zmírnit nebo překonat
- použít dosažených částečných cílů sociální terapie, na kterých se klient aktivně podílel, k vyslovení uznání, pochvaly a znovu hovořit o úkolech, ve kterých klient zklamal

V terapeutickém rozhovoru by měl mít klient co nejvíce prostoru vyjadřovat své myšlenky, názory a postoje k probírané problematice; klient by se měl rozhovoru co nejaktivněji účastnit.

Aby bylo sociálně výchovné působení úspěšné, je mimo jiné důležité, aby došlo k vytvoření dobrého vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Jejich vzájemný vztah by měl dodržovat stanovené principy.

##### *5) Etapa ověřování výsledků*

Podle Sotoniakové „sociálně výchovná terapie končí buď úplným nebo částečným vyřešením sociálního problému, zmírněním konfliktů klienta se společností nebo je přerušena či skončena pro absolutní nezájem či odmítavý postoj klienta“<sup>59</sup>. Sociální pracovník své bývalé klienty sleduje. Toto sledování probíhá formou náhodných přátelských rozhovorů nebo návštěv.

##### *2.5.1.1.5 Skupinová práce*

Skupinová práce je dalším ústředním pracovním principem sociální práce. Matoušek definuje skupinovou práci takto: „Sociální práce s malými skupinami, jejímž cílem je

---

<sup>59</sup> SOTONIAKOVÁ, Eva. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě – filozofická fakulta, 2005. s. 49.

zlepšení kvality života celé skupiny nebo podpora individuálních potřeb členů skupiny (navození změny v chování, rozvoj sociálních dovedností, posílení sebevědomí apod.). K očekávané změně má dojít v sociálním fungování skupiny nebo v běžném životě každého účastníka.<sup>60</sup>

Podle Stoklasové a Mandyse je v oblasti diagnostiky cílem skupinové práce především to, aby si klient uvědomil své místo ve společnosti, která napomáhá jeho zařazení v hodnotovém žebříčku v porovnání s lidmi s podobnými osudy. Díky skupinovým kurzům se klient může zlepšit v sociálních dovednostech. Pro klienta může být motivující už jen fakt, že se v dané situaci nenalézá sám.

Mezi techniky skupinové práce patří podle Matouška názorná instruktáž, výměna informací k tématu, přehrávání rolí, volné diskuze mezi účastníky apod.

Skupinové aktivity mohou být nápomocny při diagnostice takových vlastností a dovedností klienta, které nelze odhalit při individuální práci s klientem, např. kreativita, iniciativnost, týmovost atd.

Tento způsob práce se uplatňuje u celé řady skupin klientů. Pro naše potřeby je nejdůležitější použití tohoto typu sociální práce při práci s problematickými dětmi a mládeží v různých výchovných zařízeních.

#### *2.5.1.1.6 Diagnostika*

Diagnostika je podle Stoklasové a Mandyse nezbytná pro kvalitní poskytování služeb, k sestavování individuálního plánu a naplňování jeho cílů. K diagnostice napomáhají všechny výše zmíněné metody. Diagnostika je permanentním procesem probíhajícím soustavně až do ukončení služby. Ze strany klienta by měl tento proces pokračovat i po ukončení služby, především formou sebereflexe a sebehodnocení.

Stoklasová a Mandys uvádějí, že „diagnostice napomáhají tři faktory:

- pozorování provedená příslušným pracovníkem,

---

<sup>60</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 201.

- klientovy odpovědi a poznámky,
- to, jak klient zvládá/nezvládá konkrétní úkoly<sup>61</sup>.

Na diagnostice se podílí jak klient, tak klíčový pracovník. Aby byla diagnostika úspěšná, je třeba, aby klient uměl plánovat cíle a budoucnost, ale hlavně jednotlivé vlastní kroky, které chce učinit. K tomu je třeba, aby klient znal sám sebe.

Podle Stoklasové a Mandyse by měl klíčový pracovník při diagnostice postupovat podle následujících bodů (úkolů):

- Sestavení seznamu problémů.
- Sepsání návrhů a doporučení sociálního pracovníka, jak tyto problémy řešit.
- Seskupení problémů do příbuzných okruhů.
- Seřazení okruhů klientem podle důležitosti.
- Doplnění a úprav provedené sociálním pracovníkem.
- Společná diskuse orientovaná především na to,
  - které problémy klienta nejvíce zatěžují?
  - které neřešené problémy by měly nejtěžší důsledky?
  - které vyřešené problémy by měly nejpříznivější důsledky?
  - které problémy mají pro klienta největší význam?
  - které problémy lze řešit s minimálním vynaložením času, energie a jiných zdrojů?
  - které problémy jsou v podstatě neřešitelné?
- Konečný výběr dvou nebo tří nejdůležitějších problémů.
- Výčet osob, které bude třeba do řešení klientova problému zaangažovat.

Spolupráce klienta je pro diagnostiku velmi důležitá, neboť v diagnostice je velmi důležité sebepoznávání a sebereflexe. V sebepoznávání a následně i v sebereflexi pracovník klientovi pomáhá.

---

<sup>61</sup> STOKLASOVÁ, Dana, MANDYS, Jan. *Diagnostická metodická příručka*. 1. vyd. Praha: Evropské sociálně zdravotní centrum Praha, o. p. s., 2008. s. 23.

### 2.5.1.2 Poradenství

Poradenství je podle Matouška také součástí případové práce a v současné době se jím zabývají všechny pomáhající profese. Asi každá práce, ve které dochází ke kontaktu s jinými lidmi, v sobě nese určité prvky poradenství. Výsledkem poradenství je získání informací umožňujících lidem rozšíření jejich znalostí a dovedností, které jim pomohou vyřešit určité problémy.

Podle autorského kolektivu Socioklubu se poradenství dělí na dva typy: základní a odborné. Oba typy pomoci mohou poskytovat státní i nestátní subjekty sociální pomoci.

Podle Matouška „základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka“<sup>62</sup>. Toto poradenství by mělo klientovi poskytnout informace co nejbližší bydlišti nebo pracovišti. Také by mělo zprostředkovat další potřebnou odbornou pomoc.

Matoušek uvádí, že: „Odborné sociální poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů.“<sup>63</sup> Toto poradenství se zaměřuje na konkrétní pomoc a řešení obtížné sociální situace klienta. Nejčastěji se jedná o situace, kdy se člověk ocitne v sociální a/nebo hmotné nouzi.

Odborné sociální poradenství zahrnuje také terapeutické činnosti. Pro sociální práci v azylových domech nebo v domech na půl cesty jsou důležité především terapeutické činnosti zaměřené především na oblast rodiny a manželských či partnerských vztahů, drogových a jiných závislostí, životních krizí, rozvodové a porozvodové situace apod.

V odborném poradenství se používají speciální odborné postupy, které mají za cíl ovlivnit uvažování a jednání člověka nacházejícího se v obtížné situaci, kterou se mu nepodařilo vyřešit vlastními silami nebo za pomoci rodiny a přátel.

Matoušek uvádí, že podle potřeb osoby, která pomoc vyhledala, lze rozlišit šest typů pomoci druhým.

---

<sup>62</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 84.

<sup>63</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 84.



- 1) Pomáhání *podáním jednoduchých věcných informací* – je určeno osobám, které by bez něj nevyřešili svou situaci; pomáhá např. lidem, kteří nevědí, jak vyplnit příslušný formulář apod.
- 2) Pomáhání *poskytováním rad* – odborník nabízí klientovi názor na to, jak by si měl lépe počínat
- 3) Pomáhání *prostřednictvím učení* – umožňuje získávání určitých znalostí nebo dovedností, které pomáhají člověku vyřešit jeho situaci
- 4) Pomáhání *prostřednictvím psychologického náhledu* – klientovi pomůžeme pochopit problém, objasníme mu, jak a kde vznikají třecí plochy, a ukážeme mu možné cesty, jak by si měl počínat, aby se správně rozhodl, co udělá. Cílem je pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami.
- 5) Pomáhání *prostřednictvím přímé akce* – pomáhající pracovník něco vykoná za svého klienta, případně mu obstará něco, co právě potřebuje, jako např. půjčku, bydlení, jídlo, jednání s úřady nebo vyplnění formuláře
- 6) Pomáhání *vyvolané změnou systému*

Sociální práce jak s klienty domů na půl cesty, tak s klientkami (klienty) azylových domů nejčastěji používá prvních pět typů pomáhání.

Poradenství je jednou z cest, jak pomoci lidem překonat jejich problémy, jak objasňovat jejich osobní cíle a jak těchto cílů dosáhnout. Klíčová věta v poradenství zní: „Pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami.“

Poradenství je profesionální vedení jedince s využitím psychologických poznatků. Součástí poradenství je vedení. Nejčastěji se v poradenství využívá osobní rozhovor. Úkolem poradce je vytvořit vztah, který klientovi umožní hledat a najít vlastní odpovědi na problémy. V poradenství je velmi důležitá kvalita vztahu mezi klientem a poradcem.

#### 2.5.1.2.1 Druhy poradenství

Poradenství lze dle Matouška rozdělit na rozvojové a krizové. Krizové poradenství reaguje na nějakou situaci, nebo může být podnětem, který klientovi pomůže v rozvoji a růstu. Jedná se o pomoc klientovi, který má nějaký problém, v průběhu nebo při nástupu nějaké krize.

Poradenství však může pomoci lidem také předcházet budoucím problémům, naučí je rozpoznávat známky nadcházející krize a získat nad ní kontrolu. Tento druh poradenství se označuje jako rozvojové poradenství.

V azylových domech je převážně poskytováno poradenství krizové. Většina klientek (klientů) již má nějaký problém nebo se ocitlo v krizi. Je tedy hlavní nejprve vyřešit již vzniklou situaci. Když je však vyřešen akutní problém, dá se do budoucna v práci s klientkou (klientem) uplatnit také rozvojové poradenství, které pro klientku (klienta) má do budoucna velký význam. Především se díky tomuto poradenství naučí zvládat kritické a zátěžové situace ve svém životě. Oproti tomu v domech na půl cesty je převážně uplatňováno poradenství rozvojové.

#### 2.5.1.3 Systemický přístup

Dalším z postupů používaných v sociální práci je systemický přístup. Tento přístup je v současné době jedním z hlavních trendů v humanitních vědách. Systemický přístup podle Sotoniakové „je ucelenou a vědecky podloženou variantou pohledu na člověka a společnost“<sup>64</sup>. Matoušek definuje systemický přístup jako „způsob nazírání na lidské chování“<sup>65</sup>.

Systemický přístup se formoval v 2. polovině 20. století. V tomto přístupu existují dva základní postupy. Sociální pracovník nejprve posoudí výchozí situaci a poté zvolí jeden z těchto dvou postupů:

---

<sup>64</sup> SOTONIAKOVÁ, Eva. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě – filozofická fakulta, 2005. s. 41.

<sup>65</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s.234.

### 1) *Nabízení spolupráce*

Jedná se o postoj sociálního pracovníka ke klientovi, který by se dal charakterizovat větou: „Řekni mi, v čem ti mohu být prospěšný.“ Volbou tohoto postupu vznikne mezi klientem a sociálním pracovníkem spolupráce a vytvoří se pracovní kontrakt, v kterém je obsažen cíl, kterého má být dosaženo, kroky, které jsou nutné udělat k dosažení cílů, a kritéria, která nám umožňují posoudit, zda je cílů dosahováno či ne.

Na tomto principu je založen individuální plán.

### 2) *Přebírání starosti*

Tento postoj sociálního pracovníka ke klientovi lze charakterizovat větou: „Podle názoru určité osoby (kolegy, soudce, tvé matky apod.) potřebuješ to a to změnit. Můžeme na tom pracovat?“ Klient může buď přijmout, nebo odmítnout.

Systemický přístup se uplatňuje stále intenzivněji ve všech oblastech služeb lidem, protože přináší několik nových tendencí, a to:

- krátkodobost – zaměření se na cíle umožňuje zkrátit čas, který je potřebný k nápravě obtížné životní situace nebo vyřešení problému
- efektivita – výhodné pro plátce služeb

## 3 PRAKTICKÁ ČÁST

### 3.1 Cíl praktické části

Cílem praktické části je zmapovat situaci ve Středočeském kraji, zda disponuje dostatečným počtem azylových domů pro matky s dětmi. Na tento cíl navazuje cíl sekundární, kterým je srovnání diferenciací klientely a užívaných metod práce v azylových domech a v domech na půl cesty. Výsledky průzkumu budou následně analyzovány prostřednictvím srovnání se situací v konkrétním Azylovém domě a v Domě na půl cesty v Kralupech nad Vltavou.

#### 3.1.1 *Stanovení předpokladů*

Pro praktickou část práce byly stanoveny následující předpoklady:

- 1) Lze předpokládat, že počet žadatelek o ubytování v azylových domech, tzn. i v Azylovém domě v Kralupech nad Vltavou, každým rokem narůstá.
- 2) Lze předpokládat, že žadatelkami a následně klientkami azylových domů, tzn. i Azylového domu v Kralupech nad Vltavou, jsou většinou příslušnice minority než majority.
- 3) Lze předpokládat, že služby azylových domů, tzn. i Azylového domu v Kralupech nad Vltavou, využívají především klientky s nefunkčními rodinnými vztahy.
- 4) Lze předpokládat, že počet míst v azylových domech, tzn. i v Azylovém domě v Kralupech nad Vltavou, nepokryje skutečnou potřebu žadatelů o jeho služby.
- 5) Lze předpokládat, že v domech na půl cesty se využívají jiné metody a formy práce s klienty než v azylových domech.

### **3.2 Použité metody**

K ověření výše uvedených předpokladů bude použit sociologický výzkum a dotazování.

### **3.3 Popis zkoumaného vzorku**

Dotazovanými budou pověřeni pracovníci všech azylových domů a domů na půl cesty ve Středočeském kraji.

### **3.4 Příprava a realizace výzkumu**

V přípravné fázi výzkumu byl vytvořen krátký dotazník týkající se azylových domů, jejich klientely a metod sociální práce, které azylové domy při práci se svými klienty/klientkami používají (příloha č. 1). Vzhledem k tomu, že součástí této bakalářské práce je srovnání azylových domů s domy na půl cesty, byl následně vytvořen stejně tématicky zaměřený dotazník také pro domy na půl cesty (příloha č. 2).

Oba dotazníky obsahují 16 otevřených otázek bez nabízených možností odpovědí, aby měli pracovníci, kteří budou dotazník vyplňovat co největší prostor pro vlastní vyjádření.

Otázky v dotazníku lze tématicky rozdělit na 4 části. První 4 otázky jsou zaměřené na bližší specifikaci konkrétního zařízení. Zjišťuje se jimi, kdo je zřizovatelem zařízení, jakým typem zařízení konkrétní azylový dům je (u domů na půl cesty je tato otázka nahrazena otázkou na cílovou skupinu zařízení), jak dlouho zařízení funguje a jaká je jeho ubytovací kapacita.

Druhý okruh otázek, tzn. další 4 otázky, mají za úkol zjistit, kolik klientů/klientek ročně žádá v konkrétním zařízení o ubytování, zda se jejich počet každým rokem zvyšuje či zůstává stejný, zda je zařízení schopno vyhovět všem žádostem o ubytování a pokud ne, tak kolik klientů/klientek zůstává každým rokem nespokojeno. Cílem

těchto otázek je potvrzení či naopak vyvrácení stanovené hypotézy, že počet ubytovacích míst v jednotlivých azylových domech nepokryje skutečnou potřebu žadatelů o jeho služby, a s tím související hypotézy, že počet žadatelů/žadatelek o ubytování v azylových domech se každým rokem zvyšuje.

Další 3 otázky se týkají klientely azylových domů (a domů na půl cesty). Zjišťují, jaké je věkové rozmezí klientů/klientek, zda mezi klientkami převažují spíše příslušnice minority nebo majority a zda lze obecně konstatovat, že žadatelé/žadatelky o ubytování přicházejí z nefunkčního rodinného prostředí a rodinné vazby jsou u nich narušeny, případně nefungují vůbec (u dotazníku pro domy na půl cesty je tato otázka nahrazena otázkou, zda je konkrétní dům na půl cesty napojen na nějaké konkrétní zařízení, z kterého do něj např. přicházejí klienti).

Poslední okruh otázek se týká metod sociální práce. Zařízení jsou nejprve dotazována na konkrétní metody sociální práce, které při práci se svými klienty/klientkami používají. Následující 4 otázky mají za úkol zjistit bližší informace o osobních individuálních plánech, tzn. zda zařízení individuální plány s klienty/klientkami vypracovává, zda je vypracovávalo i před rokem 2007, kdy jejich zpracování nebylo ještě stanoveno zákonem jako povinné, zda jsou individuální plány pro zařízení důležité a zda si zařízení tiskopis pro osobní individuální plán vytvořilo samo či převzalo od jiného zařízení či instituce.

Vytvořené dotazníky byly následně elektronickou poštou rozeslány do všech azylových domů a domů na půl cesty, které fungují ve Středočeském kraji (jejich seznam jsem našla na internetových stránkách Středočeského kraje). Zhruba po 14 dnech, bylo u zařízení, od kterých do té doby nepřišla žádná odpověď, telefonicky ověřeno obdržení dotazníku.

### **3.5 Výsledky a jejich interpretace**

Data, která byla dotazníkovým šetřením získána, byla následně zpracována v počítačovém programu MS Excel. Výsledky byly nejprve zpracovány do tabulek, z kterých byly následně vytvořeny grafy, z kterých bylo překopírováním do bakalářské

práce vytvořeno grafické zpracování výzkumu. Toto grafické zpracování však bude představeno až později. V první řadě budou interpretovány výsledky primárního cíle bakalářské práce, kterým bylo zmapování situace ve Středočeském kraji, zda disponuje dostatečným počtem azylových domů pro matky s dětmi.

### ***3.5.1 Počet ubytovacích míst v azylových domech pro matky s dětmi ve Středočeském kraji***

Jak již bylo výše zmíněno, na internetových stránkách Středočeského kraje byl vyhledán seznam všech azylových domů, které se v kraji nacházejí. Podle tohoto seznamu disponuje Středočeský kraj v současné době 17 azylovými domy. Zdaleka ne všechny jsou však určeny pouze matkám s dětmi. Konkrétně je v kraji v současné době (podle údajů Středočeského kraje) pouze 10 azylových domů pro matky s dětmi. Na internetových stránkách Středočeského kraje je v seznamu azylových domů nacházejících se v tomto kraji uveden také Azylový byt Proxima Sociale o. s., který se však fakticky nachází v Praze. Od ledna 2011 bude ve Středočeském kraji uveden do provozu další azylový dům pro matky s dětmi, což je bezesporu dobrá zpráva.

Středočeský kraj je administrativně rozdělen na 26 územně samosprávných celků, tzn. obcí s rozšířenou působností.



Z územního hlediska se Středočeský kraj dělí na 12 okresů.



V každém okrese by měl být azylový dům pro matky s dětmi, který by měl disponovat zhruba 4,5 lůžky na každých 10 tisíc obyvatel. Z toho plyne, že průměrný okres by měl mít k dispozici přibližně 50 lůžek pro matky s dětmi, které se ocitnou v nepříznivé životní situaci.

Proberme si jednotlivé okresy, zda se v nich nachází azylový dům pro matky s dětmi a zda má dostatečnou ubytovací kapacitu. (Počty obyvatel jednotlivých okresů jsou z roku 2008).

Okres Benešov má 93 446 obyvatel, z toho 47 141 žen. Měl by tedy disponovat zhruba 42 lůžky pro matky s dětmi, které potřebují přechodné ubytování. Ve skutečnosti se v okrese Benešov nachází jeden azylový dům pro matky a to ve Vlašimi. Jeho ubytovací kapacita je 13 lůžek, což je pouze čtvrtina z požadovaného počtu.

V okrese Beroun žije 82 941 obyvatel, z toho 41 867 žen. V tomto okrese by tedy měl být azylový dům (případně azylové domy) pro matky s dětmi s celkovým počtem zhruba 37 míst. Z provedeného výzkumu vyplynulo, že v okrese Beroun se nachází jeden azylový dům pro matky s dětmi, a to sice Azylový dům Berounka. Tento azylový



dům však nabízí ubytování pouze 13 matkám, což je málo. V okrese Beroun se nachází ještě Azylový dům sv. Jakuba, který je však určen pouze mužům.

Okres Kladno má 157 375 obyvatel, z toho 80 314 žen. V tomto okrese se nacházejí 3 azylové domy, z toho 2 jsou určeny matkám s dětmi. Výzkum ukázal, že Azylový dům Kladno, o. p. s. může oficiálně poskytnout ubytování 12 klientkám, max. pak 14 klientkám, Sociální dům OS ČČK Kladno má kapacitu 5 klientek. Vzhledem k počtu obyvatel je potřeba 70 lůžek pro matky v tíživé životní situaci. To však v okrese Kladno není ani zdaleka splněno. Dvě zařízení, která se v okrese nacházejí, nepokryjí ani čtvrtinu požadovaného počtu.

Okres Kolín je domovem pro 47 697 žen, celkem pro 94 370 obyvatel. V tomto okrese, který by měl mít k dispozici téměř 21 lůžek pro matky s dětmi, se nenachází ani jeden azylový dům určený této cílové skupině. Z výzkumu vyplynulo, že jediný azylový dům, který se v tomto okrese nachází, je určen pro dospělé (muže i ženy), nikoli však s dětmi.

V okrese Kutná Hora žije 74 850 obyvatel (37 724 žen). Přestože by měl tento okres disponovat téměř 34 lůžky pro matky s dětmi, které se ocitly bez přístřeší, nenachází se v něm podle údajů uvedených na internetových stránkách Středočeského kraje ani jeden azylový dům nejen pro matky s dětmi, ani žádný azylový dům vůbec, což je alarmující. (Při dokončování bakalářské práce se podařilo získat informaci, že v okrese Kutná Hora by měl fungovat azylový dům pro matky s dětmi Přístav. Vzhledem k tomu, že tato informace byla zjištěna pozdě, nejsou údaje o tomto zařízení zahrnuty ve výsledcích provedeného výzkumu, neboť se nepodařilo je včas získat.)

Stejná situace jako v okrese Kutná Hora je také v okrese Rakovník. Tento okres s 54 693 obyvateli (27 503 žen) nemá na svém území žádný azylový dům.

Okres Mělník má 100 049 obyvatel, z toho je 50 696 žen. Měl by tedy disponovat 45 lůžky pro matky s dětmi. V tomto okrese podle výsledků dosažených výzkumem v současné době fungují 2 azylové domy, jeden pro matky s dětmi nacházející se v Kralupech nad Vltavou a druhý pro ženy, muže a rodiny s dětmi nacházející se přímo v Mělníku. Azylový dům pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou disponuje 16

lůžky. V Mělníku v azylovém domě pro rodiny s dětmi je 42 lůžek + 4 krizová lůžka a v azylovém domě pro osoby bez přístřeší 18 lůžek. Pokud budeme brát azylový dům pro rodiny s dětmi jako zařízení určené také pro matky s dětmi, bude Mělník jediným okresem, kde bude zhruba splněn potřebný počet lůžek pro matky s dětmi v nepříznivé životní situaci. Navíc od ledna 2011 bude v Kralupech nad Vltavou uveden do provozu další azylový dům pro matky s dětmi. Tento azylový dům bude sice mít k dispozici pouze 2 ubytovací místa, ale i přesto je to velmi pozitivní jev vedoucí ke zlepšení situace.

Okres Mladá Boleslav by měl se svými 123 363 obyvateli (61 175 žen) disponovat zhruba 56 ubytovacími místy pro matky s dětmi. Bohužel tento požadavek však okres svými sociálními službami nesplňuje. V tomto okrese se totiž nacházejí 2 azylové domy, z toho však pouze jeden pro matky s dětmi. Vzhledem k tomu, že tento azylový dům funguje prvním rokem, rozhodli se jeho pracovníci zaslaný dotazník nevyplnit. Nepodařilo se proto zjistit, jaká je ubytovací kapacita tohoto zařízení. Pravděpodobně však jistě tento jeden jediný azylový dům nedisponuje potřebnými 56 lůžky.

V okrese Nymburk žije 90 195 obyvatel, z toho 46 162 žen. V tomto okrese se nachází jeden azylový dům, který však není prioritně určen pro matky s dětmi. Z toho vyplývá, že není splněn požadavek na 40 lůžek pro matky s dětmi v daném okrese.

Okres Praha – východ je domovem pro 135 484 lidí (68 614 žen). V tomto okrese se nachází jeden azylový dům pro matky s dětmi, a to sice Azylový dům sv. Gerarda pro matky s dětmi Brandýs nad Labem. Výzkum ukázal, že tento azylový dům má k dispozici 7 pokojů, tzn. celkem 21 lůžek (celkem pro matky i děti) a jeden krizový pokoj se 2 lůžky. Tento nízký počet ubytovacích míst je na tak velký okres, jakým Praha východ je, dosti smutný. Realita sedmi, respektive devíti pokojů pro matky s dětmi za požadovanými 60 ubytovacími místy dosti pokulhává.

Ještě horší situace je však v okrese Praha – západ, který má 112 211 obyvatel, z toho 56 866 žen. V tomto okrese by mělo být téměř 50 lůžek pro matky s dětmi. Realita je však jiná. Tento okres totiž nedisponuje ani jedním azylovým domem, což je alarmující.

Okres Příbram se svými 111 714 obyvateli (56 818 žen) disponuje třemi azylovými domy, z toho 2 jsou určeny matkám s dětmi a cílovou skupinou třetího jsou rodiny s dětmi, mezi něž lze jistě počítat i samotné matky s dětmi. Výsledky výzkumu ukazují, že tyto 3 azylové domy celkem nabízejí ubytování zhruba 25 klientkám. Tento okres by měl disponovat cca 50 lůžky. Pokud budeme lůžka chápat jako počet postelí, kterými každé zařízení disponuje, dalo by se tvrdit, že tento počet je splněn. Azylový dům sv. Ludmily v Mokrovratech má kapacitu 27 lůžek a Azylový dům v Příbrami dokonce 57 lůžek, což dohromady činí 84 lůžek. V tomto ohledu je tedy požadovaný počet lůžek pro tento konkrétní okres splněn.

### ***3.5.2 Grafické zpracování dotazníkového šetření a jeho popis***

Dotazník byl zaslán celkem do 18 azylových domů a 6 domů na půl cesty ve Středočeském kraji. Vyplněný dotazník zaslalo zpět celkem 14 azylových domů. Romské centrum Lysá nad Labem odmítlo dotazník vyplnit s vysvětlením, že toto není jejich povinností, Azylový dům neziskové společnosti R-mosty dotazník nevyplnil s vysvětlením, že fungují teprve prvním rokem, a tudíž dosud nemají k dispozici údaje, které dotazníkové šetření žádá. Azylový dům Brandýs nad Labem dotazník zpět nezaslal ani po opětovné výzvě, a to bez udání důvodu. V průběhu výzkumu bylo zjištěno, že Azylový byt Proxima Sociale i přesto, že je uveden na stránkách Středočeského kraje, se fyzicky nachází na území Hlavního města Prahy, a proto výsledky průzkumu z tohoto zařízení nebyly v této práci použity.

Z šesti domů na půl cesty, které dotazník obdržely, ho 4 zařízení zaslaly zpět. Dům na půl cesty, který v Říčanech provozuje Náboženská obec církve československé husitské, dotazník nevyplnil s vysvětlením, že vzhledem k tomu, že se pouze svépomocí snaží udržet chod zařízení a nikdo jim nijak nepomůže, jsou i oni vůči svému okolí uzavření a vyplňují pouze ty dokumenty, které jim přímo nařizuje vyplnit zákon. Dům na půl cesty v Benešově, kam byl dotazník také zaslán, službu teprve začne provozovat, proto dotazník nemohli vyplnit.

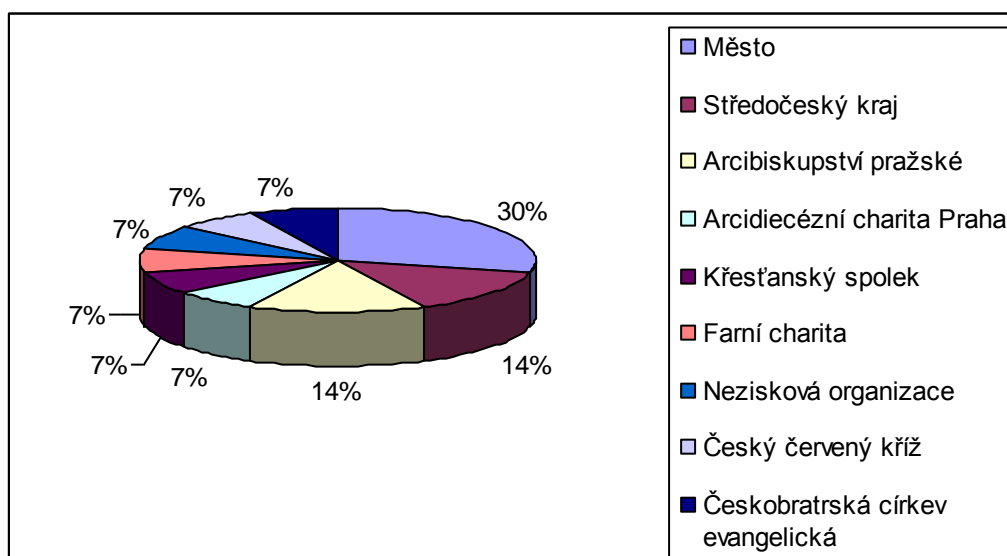
Došlé odpovědi byly jednotlivě vyhodnoceny. Grafické znázornění ukazuje výsledky šetření v azylových domech. U otázek číslo 1 až 4 a dále 10 až 16 jsou ve

vyhodnocení zahrnutý také odpovědi Azylového domu pro matky s dětmi, který uvede do provozu Farní charita Kralupy v lednu 2011. Výsledky šetření v domech na půl cesty jsou graficky znázorněny pouze u těch otázek, u kterých je to nezbytné pro následné porovnání s výsledky z azylových domů.

U některých otázek je vyhodnocení uvedeno v procentech. U jiných otázek, kde by procenta neměla příliš vypovídající hodnotu, jsou uvedeny počty jednotlivých odpovědí.

Jak již bylo výše zmíněno, získaná data byla zpracována v programu MS Excel nejprve do tabulek. Z některých tabulek byly následně vytvořeny grafy, jiné tabulky byly zkopírovány ve svém původním znění, protože vyjadřují odpověď na danou otázku lépe, než by jí znázornil graf.

#### Otázka č. 1 – Kdo je zřizovatelem vašeho zařízení?

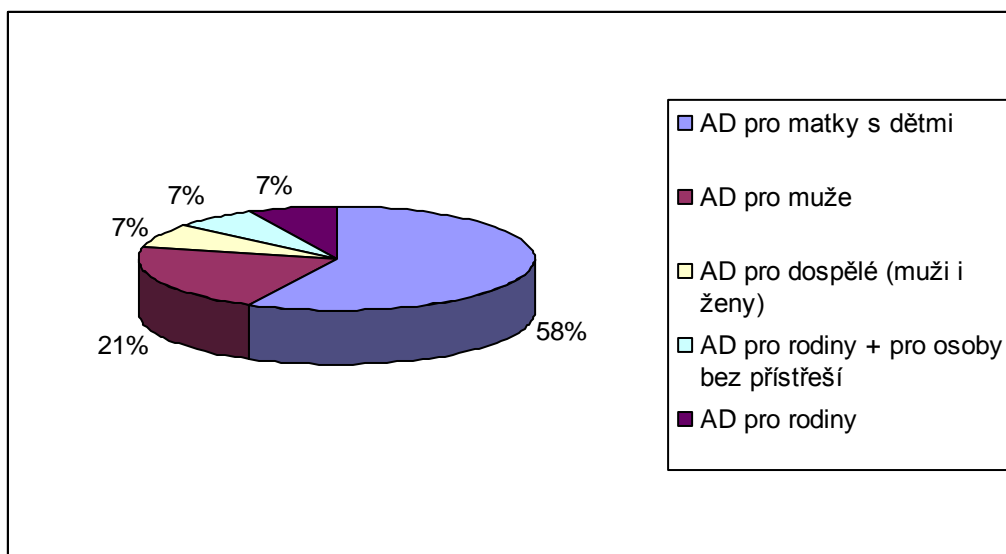


(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 1**

Graf znázorňuje procentuelní složení jednotlivých zřizovatelů azylových domů. Nejvyšší procento zaujímají jako zřizovatelé města. Konkrétně 4 města jsou zřizovatelem azylového domu. Kdybychom však jednotlivé církve počítali dohromady, zaujímaly by nejvyšší procento ony. Překvapivým zjištěním je, že pouze jeden azylový dům zřizuje nezisková organizace.

**Otázka č. 2 – Jakým typem je vaše zařízení (AD pro matky s dětmi, AD pro muže, apod.)?**

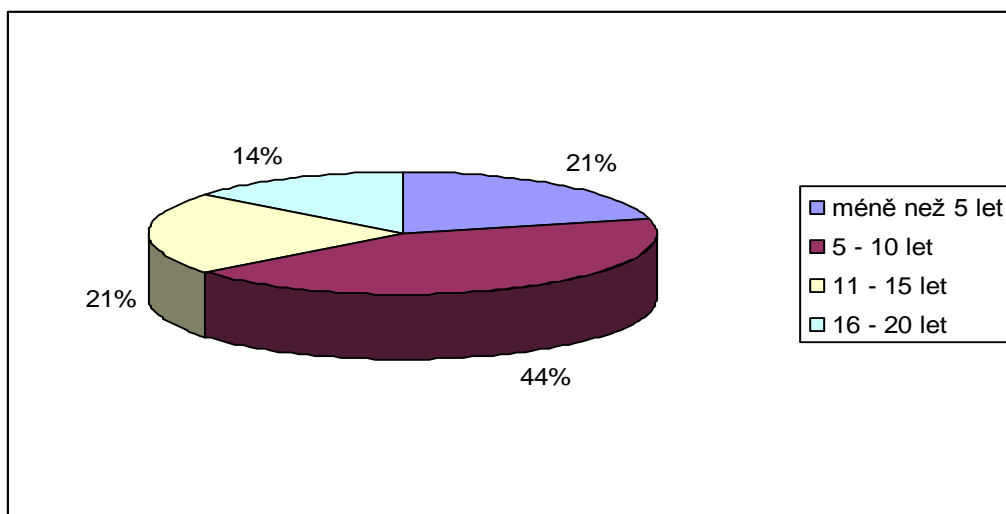


(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 2**

Graf č. 2 ukazuje, že z celkového počtu 14 azylových domů, je jich 58%, tzn. 8, určeno matkám s dětmi. Toto zjištění je pro potřeby této práce pozitivním ukazatelem. Druhý nejvyšší počet azylových domů, tzn. 3, zaujímají azylové domy pro muže. Ostatní typy azylových domů jsou zastoupeny v počtu 1.

**Otázka č. 3 – Jak dlouho vaše zařízení funguje?**



(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 3**

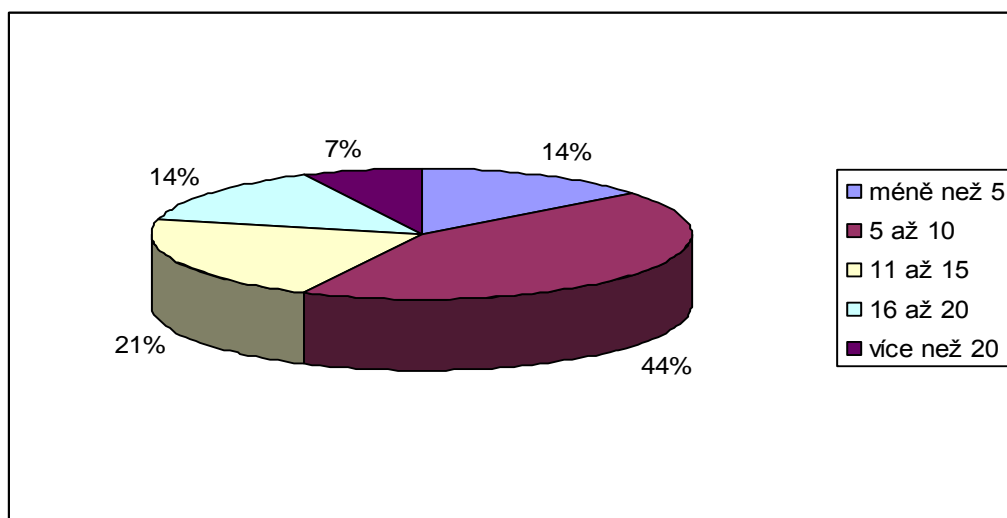
Graf č. 3 znázorňuje dobu fungování jednotlivých azylových domů. Nejvíce jich délkou svého fungování spadá do rozmezí 5 – 10 let. Konkrétně do této skupiny spadá 44% azylových domů, což je v absolutních číslech 6 azylových domů. Konkrétně jedno zařízení bylo uvedeno do provozu v roce 2000, dvě zařízení v roce 2001, dvě zařízení v roce 2002 a jedno zařízení v roce 2005.

21% z celkového počtu tvoří zařízení fungující méně než 5 let a dále zařízení fungující 11 – 15 let. Obě tyto skupiny v sobě zahrnují 3 azylové domy. Nejmenší část z celkového počtu, tzn. 14%, představují azylové domy fungující 16 – 20 let. Tato zařízení jsou celkem 2.

Nejdéle funguje Azylový dům pro dospělé v Kolíně, a to od roku 1992. Oproti tomu nejmladšími zařízeními, ve kterých bylo provedeno dotazníkové šetření, fungujícími v této oblasti až od roku 2006 jsou Azylový dům pro matky s dětmi ve Vlašimi a Azylový dům sv. Ludmily pro rodiny v Mokrovratech. Azylový dům R- mosty funguje až od roku 2010, ale vzhledem k tomu, že se dotazníkového šetření nezúčastnil, zůstávají nejmladšími azylovými domy 2 výše zmíněné.

Mezi zařízení fungující méně než 5 let je ve výsledcích zahrnut také Azylový dům Farní charity v Kralupech nad Vltavou, který zahájí svůj provoz až od ledna 2011.

#### Otázka č. 4 – Jaká je ubytovací kapacita vašeho zařízení?



(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 4**

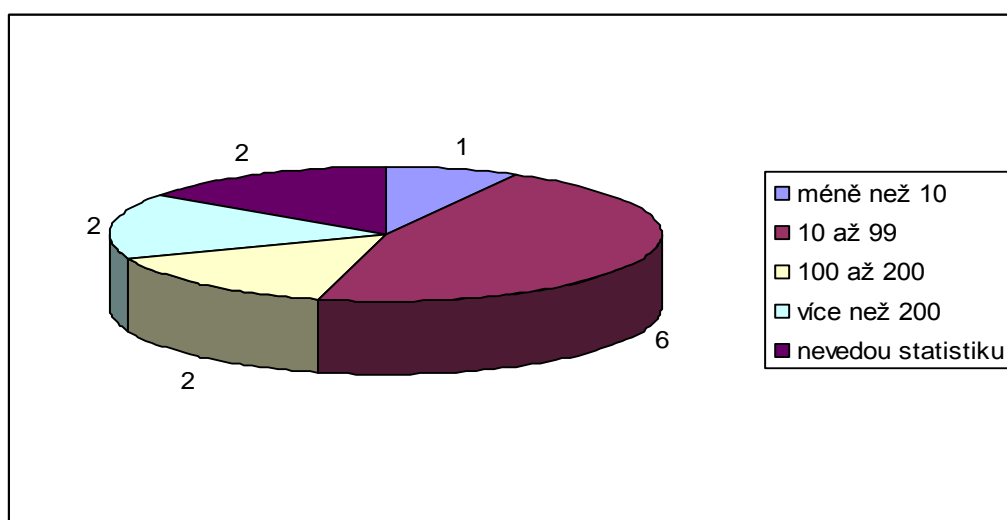
Zpracovat odpovědi na tuto otázku bylo trochu problematické, neboť otázka byla špatně položená a odpovědi se různily. Některá zařízení odpovídala, kolika klientům/klientkám mohou poskytnout ubytování (tzn. kolika pokoji zařízení disponuje), jiná uvedla celkový počet lůžek v zařízení. Nakonec se však podařilo výsledky sjednotit tak, aby bylo možno vytvořit procentuelní statistiku počtu míst.

Nejvíce zařízení, tzn. 44%, disponuje 5 až 10 ubytovacími místy. Konkrétně jeden azylový dům nabízí ubytování pěti, jeden šesti, jeden sedmi, dva azylové domy devíti a jeden azylový dům deseti klientům/klientkám.

21% z celkového počtu azylových domů, což jsou v absolutních číslech celkem 3 azylové domy, představují azylové domy s ubytovací kapacitou pro 11 – 15 klientů/klientek. 2 zařízení, což je 14% z celkového počtu, poskytují ubytování méně než 5 klientům/klientkám. Stejný počet zařízení disponuje 16 – 20 ubytovacími místy. Pouze jedno zařízení (tj. 7%) nabízí ubytování pro více než 20 klientů.

Nejmenší ubytovací kapacitu bude mít Azylový dům pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou, který zahájí svou činnost od ledna 2011. Bude schopen poskytnout ubytování pouze 2 matkám. Oproti tomu nejvyšší ubytovací kapacitou disponuje Azylový dům v Kolíně.

#### Otázka č. 5 – Kolik klientů/klientek u vás ročně žádá o ubytování?



(Zdroj: Vlastní výzkum)

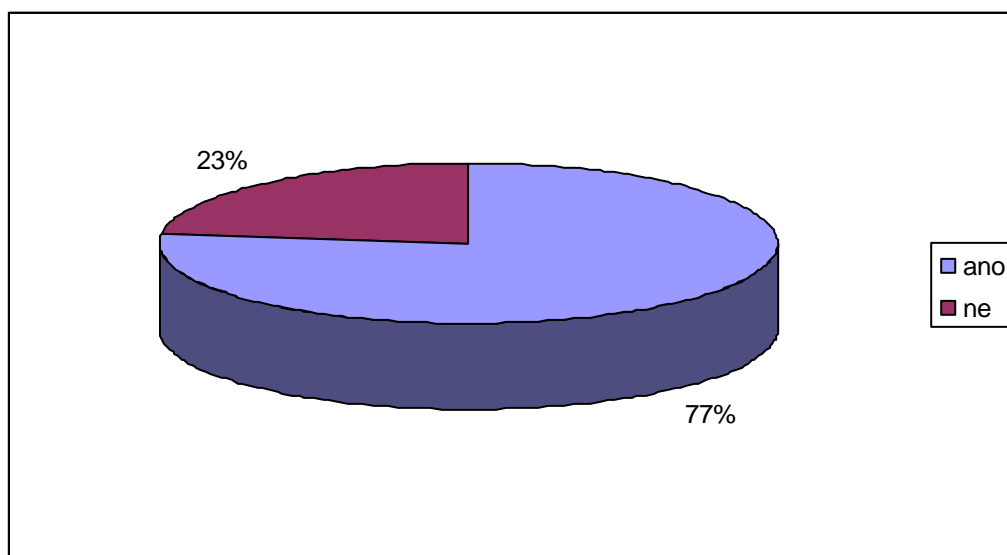
**Graf č. 5**

Celkem 6 azylových domů uvedlo, že ročně přijmou od 10 do 99 žádostí o ubytování. Konkrétně v jednom azylovém domě žádá ročně zhruba 20 žadatelů, v dalším 30, dva azylové domy uvedly počet žadatelů zhruba 40 ročně a dva azylové domy uvedly, že přijmou zhruba 60 žádostí za rok.

Méně než 10 žádostí o ubytování ročně uvádí pouze jeden azylový dům, a to konkrétně azylový dům pro muže v Benátkách nad Jizerou. Oproti tomu nejvyšší počet žadatelů, a to konkrétně více než 200 za rok, je ve dvou azylových domech. V Azylovém domě Kladno, o. p. s., který je určen matkám s dětmi, zaznamenali za poslední 2 roky v průměru více jak 260 žadatelek. Azylový dům sv. Jakuba pro muže v Berouně eviduje dokonce 290 žádostí o ubytování.

Dva azylové domy uvedli, že počet žádostí o ubytování v jejich zařízení se pohybuje v rozmezí 100 až 200, konkrétně je to v jednom zařízení zhruba 100 a v druhém zařízení přibližně 120 žádostí ročně. Dva azylové domy uvedli, že si o počtu žadatelů nevedou statistiku.

**Otázka č. 6 - Zvyšuje se každým rokem počet žadatelů/žadatelek o ubytování nebo jsou jejich počty každý rok zhruba stejné?**



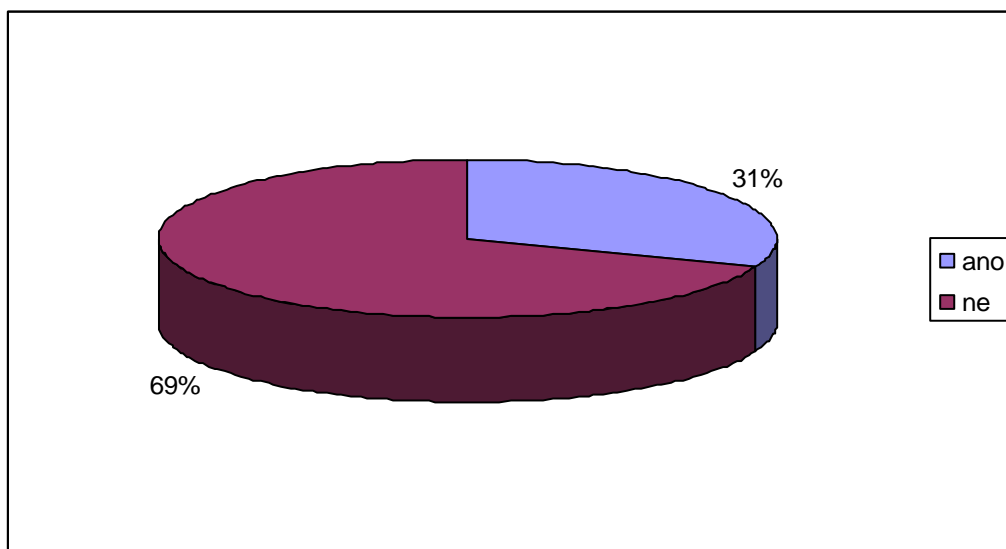
(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 6**



Graf znázorňuje, že v 77% zařízení se počet žádostí o ubytování každým rokem zvyšuje. V absolutních číslech se jedná o 10 zařízení, které mají tento poznatek. Pouze 3 azylové domy, tzn. 23% dotazovaných, uvedly, že počty žadatelů/žadatelek zůstávají stejné.

**Otázka č. 7 - Poskytne vaše zařízení každý rok ubytování všem žadatelům/žadatelkám?**

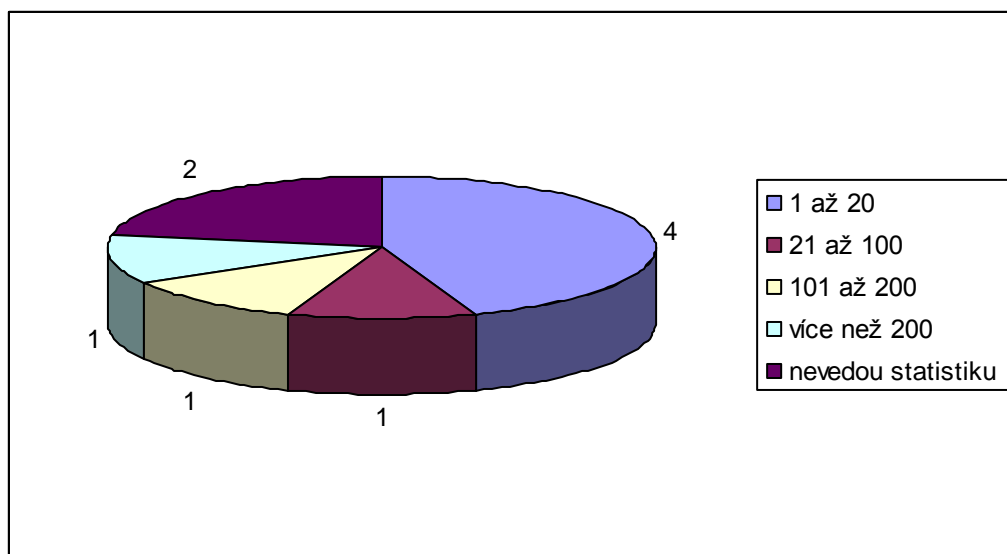


(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 7**

69% dotazovaných zařízení, tzn. 9 azylových domů, v dotazníku uvedlo, že nejsou schopni poskytnout ubytování všem, kteří o něj žádají. Pouze 4 azylové domy, což je 31% z celkového počtu dotazovaných, uspokojí všechny své žadatele/žadatelky o ubytování.

**Otázka č. 8 - Pokud ne, zhruba kolik z celkového množství žadatelů/žadatelek zůstává každý rok neuspokojeno?**



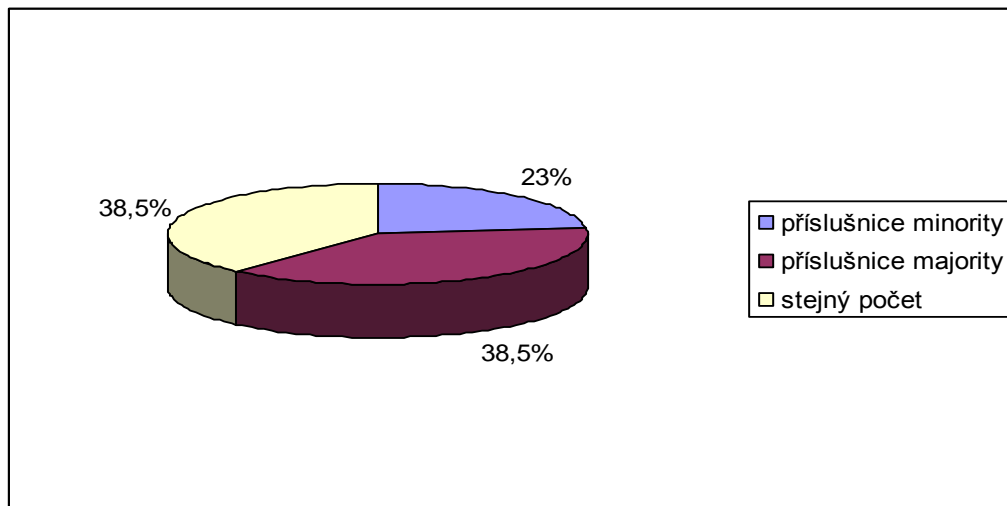
(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 8**

Graf znázorňuje počty neuspokojených žadatelů/žadatelek o ubytování v jednotlivých azylových domech. Na tuto otázku odpovídalo 9 azylových domů, které v předchozí otázce uvedly, že nejsou schopni vyhovět všem žádostem o ubytování. 4 azylové domy v dotazníku uvedly, že každoročně neuspokojí od 1 do 20 žadatelů/žadatelek. Konkrétně jedno zařízení ročně odmítne zhruba 8, další 10, další 12 a další 20 žadatelů/žadatelek. V rozmezí od 21 do 100 žádostí, konkrétně 70, zůstane nevyhověno v jednom azylovém zařízení. Jeden azylový dům uvedl, že ročně odmítne z kapacitních důvodů zhruba 150 žadatelů. Tato odpověď spadá do skupiny 101 až 200 neuspokojených žadatelů. Více než 200 žádostí o ubytování zůstane nevyhověno v Azylovém domě pro matky s dětmi na Kladně. Jak bylo uvedeno v předchozí otázce, v tomto konkrétní zařízení žádá ročně průměrně kolem 260 žadatelek. Ubytováno je pouze kolem 50 z celkového počtu. To znamená, že neuspokojeno každým rokem zůstane 80% žádostí o ubytování.

**Otázka č. 9 - Jsou žadateli/žadatelkami častěji příslušníci/ice minority než majority nebo je jejich počet zhruba stejný?**

- Azylové domy

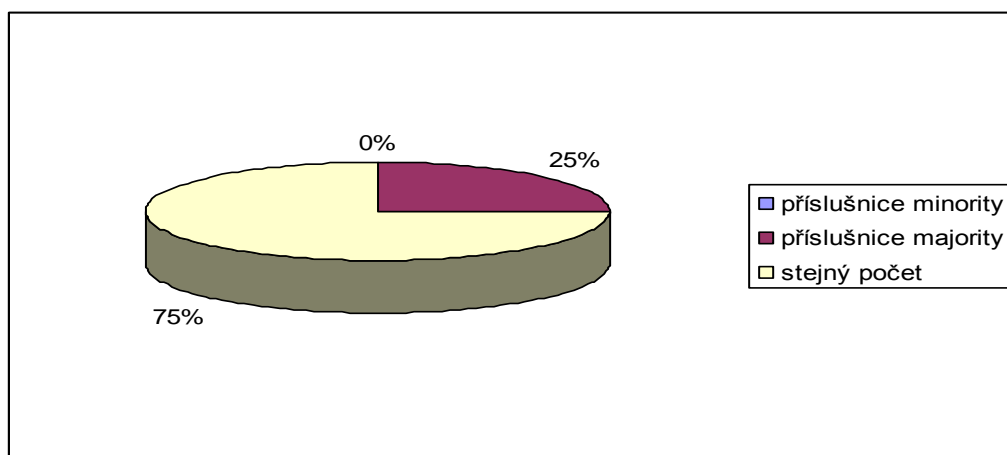


(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 9**

Graf č. 9 ukazuje složení klientely, resp. potenciální klientely, azylových domů. 38,5% dotazovaných, což je 5 azylových domů, uvedlo, že žadateli/žadatelkami o ubytování jsou u nich častěji příslušníci/ice majoritní společnosti. Stejný počet dotazovaných uvedl, že počet žadatelů/žadatelek z minoritní společnosti je stejný jako z majority. Pouze 23% respondentů, což v absolutních číslech jsou 3 azylové domy, uvedlo, že mezi jejich žadateli/žadatelkami převládají příslušníci/ice minority.

- Domy na půl cesty

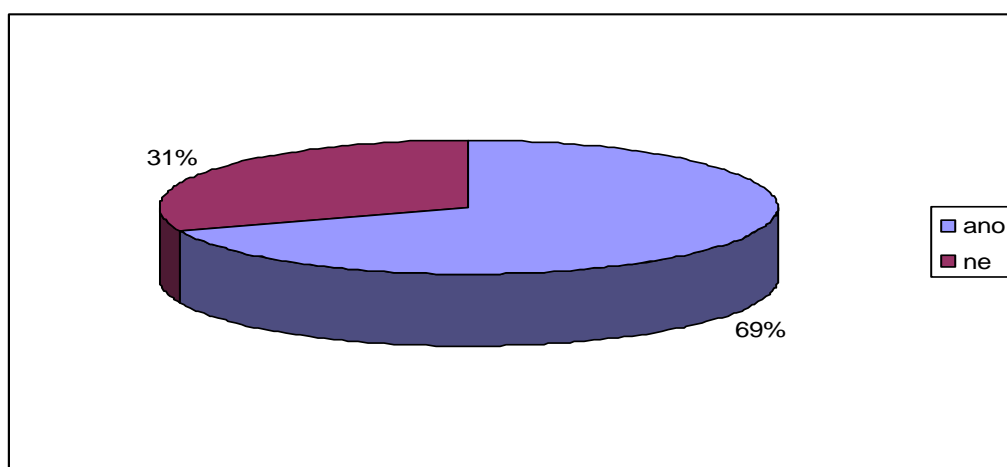


(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 10**

Výsledky výzkumu provedeného v domech na půl cesty ukazují, že v těchto zařízeních je počet žadatelů/žadatelek z majoritní společnosti shodný s počtem žadatelů/žadatelek ze společnosti minoritní. Tuto skutečnost uvedlo celkem 75% respondentů, což jsou 3 domy na půl cesty. Pouze jedno dotazované zařízení uvedlo, že mezi jejich žadateli/žadatelkami převládají členové majoritní společnosti.

**Otázka č. 10 - Lze obecně říci, že většina klientů/klientek, kteří u vás žádají o ubytování, jsou z nefunkčního rodinného prostředí a rodinné vazby jsou u nich narušeny, případně nefungují vůbec?**



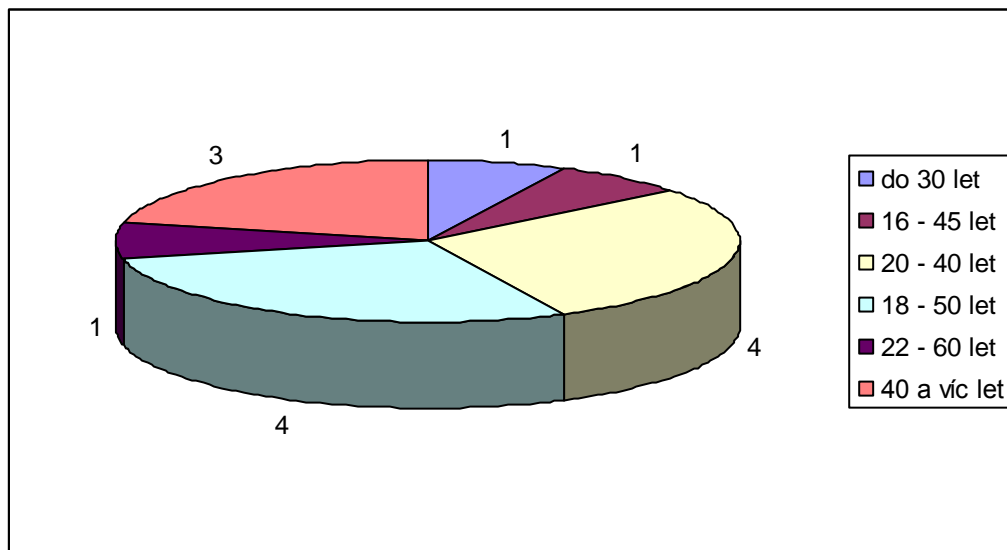
(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 11**

Graf ukazuje, že celkem 69% dotazovaných, tedy 10 azylových domů, potvrdilo, že žadatelé/žadatelky o ubytování v jejich zařízení jsou převážně z nefunkčního rodinného prostředí a rodinné vazby jsou u nich narušeny, případně nefungují vůbec. Pouze 4 azylové domy, které na grafickém zpracování tvoří zbylých 31%, uvedly, že toto tvrzení není vždy pravidlem.

**Otázka č. 11 - Dokážete alespoň zhruba určit věkovou kategorii vašich žadatelů/žadatelek a ubytovaných klientů/klientek?**

- Azylové domy



(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 12**

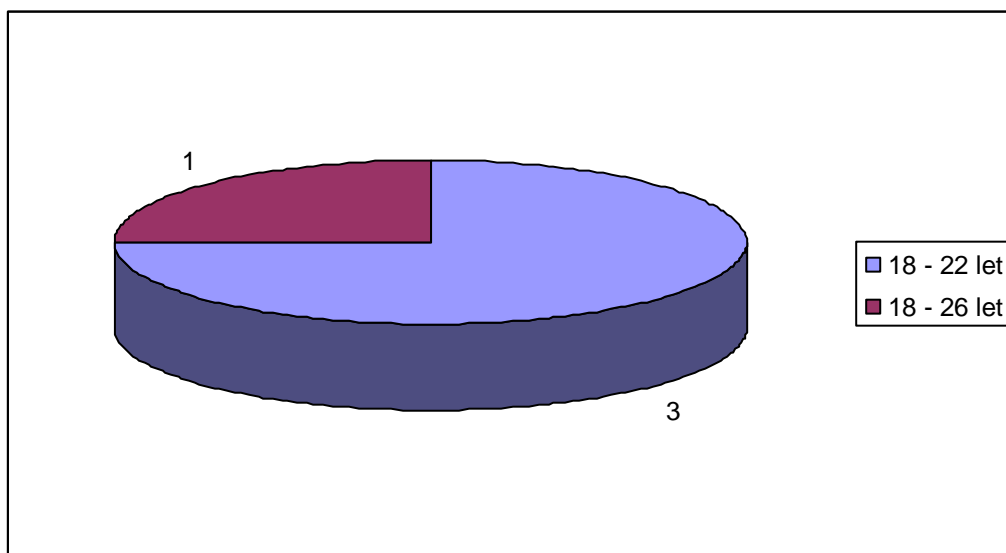
Graf znázorňuje věkové rozmezí žadatelů/žadatelek o ubytování a klientů/klientek azylových domů. Každé zařízení uvedlo jiné věkové rozmezí, odpovědi se od sebe však příliš nelišily, tudíž se podařilo rozdělit je do jednotlivých skupin.

Celkem 4 azylové domy na otázku odpověděly, že věková kategorie jejich žadatelů/žadatelek a klientů/klientek je mezi 20 – 40 lety. Stejný počet azylových domů uvedl, že věk jejich cílové skupiny se pohybuje mezi 18 – 50 lety. 3 zařízení vymezila věkovou kategorií svých žadatelů a klientů na 40 a více let. Ostatní věkové kategorie byly zmíněny vždy jednou. Po jedné odpovědi má věková kategorie do 30 let, kategorie 22 – 60 let a kategorie 16 – 45 let.

Zajímavým zjištěním při vyhodnocování odpovědí na tuto otázku byl fakt, že u azylových domů pro muže je věk žadatelů a následně i klientů převážně 40 a více let, Tuto skutečnost uvedly celkem 2 azylové domy pro muže. Třetí odpověď spadající do této kategorie byla od azylového domu pro dospělé (muži + ženy). Oproti tomu v azylových domech pro matky s dětmi je věková kategorie žadatelek a klientek mnohem nižší.

Z průzkumu vyplynul ještě jeden zajímavý výsledek, a sice, že pouze jedno azylové zařízení, a to konkrétně Azylový dům pro matky s dětmi v Sedlčanech, poskytuje standardně ubytování i nezletilým klientkám.

- Domy na půl cesty



(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 13**

Věková kategorie v domech na půl cesty je celkově nižší než u azylových domů. Dva domy na půl cesty uvedly, že jejich žadatelům/žadatelkám a klientům/klientkám bývá nejčastěji od 18 do 22 let. V jednom zařízení je věková kategorie o maličko vyšší, konkrétně 18 – 26 let.

**Otázka č. 12 - Jaké metody sociální práce při práci s klienty/klientkami nejčastěji používáte (např. individuální práce, skupinová práce, individuální plánování, poradenství, systemický přístup, atd.)?**

- Azylové domy

Do tabulek byly zpracovány výsledky nejčastěji zmíněných metod sociální práce. Např. systemický přístup nemá svou samostatnou tabulku, jelikož jeho používání při práci s klienty uvedly pouze 2 azylové domy z dotazovaných 14.

<b>Individuální práce</b>		
ano	13	93%
ne	1	7%

**Tabulka č. 1**

Provedený výzkum ukázal, že individuální práce s klientem je nejčastěji používanou metodou sociální práce téměř ve všech azylových domech. Z dotazovaných 14 azylových domů potvrdilo používání této metody 13 azylových domů, což je 93% z celkového počtu. Pouze jedno zařízení, tj. 7%, tuto metodu sociální práce nepoužívá.

<b>Individuální plánování</b>		
ano	12	86%
ne	2	14%

**Tabulka č. 2**

Individuální plánování je nezbytnou součástí individuální práce. Od roku 2007 je tvorba osobních individuálních plánů dokonce dána zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. I přes tento fakt 2 azylové domy, tj. 14% z celkového počtu, uvedly, že osobní individuální plány se svými klienty/klientkami nezpracovávají. Zbýlých 12 zařízení, která tvoří 86% z celkového počtu, individuální plánování při práci s klienty/klientkami používají.

<b>Poradenství</b>		
ano	13	93%
ne	1	7%

**Tabulka č. 3**

Poradenství, jako používanou metodu sociální práce uvedlo 93% respondentů, což je 13 ze 14 dotazovaných. Jeden azylový dům poradenství při práci se svými klientkami nepoužívá.

Skupinová práce		
ano	5	36%
ne	9	64%

**Tabulka č. 4**

Skupinová práce není tolik používanou metodou sociální práce jako metody předchozí. Její používání zmínilo jen 36% dotazovaných, což je v absolutních číslech 5 azylových domů. Z tohoto počtu dokonce jeden azylový dům uvedl, že skupinou práci používá pouze příležitostně, nikoli pravidelně. 64% zařízení, tedy 9 azylových domů, nepoužívá tuto metodu sociální práce vůbec.

#### Domy na půl cesty

Stejně jako v případě azylových domů, byly i u domů na půl cesty do tabulek zpracovány pouze výsledky nejčastěji zmíněných metod sociální práce.

Individuální práce		
ano	4	100%
ne	0	0%

**Tabulka č. 5**

I u domů na půl cesty se ukázala individuální práce klientem jako jedna z nejdůležitějších a nejpoužívanějších metod sociální práce. Všechna dotazovaná zařízení potvrdila její používání.

Individuální plánování		
ano	4	100%
ne	0	0%

**Tabulka č. 6**

Tabulka č. 6 ukazuje, že 100% dotazovaných domů na půl cesty vypracovává se svými klienty/klientkami osobní individuální plány.



Poradenství		
ano	4	100%
ne	0	0%

**Tabulka č. 7**

Stejně jako u předchozích dvou metod sociální práce je i poradenství často používanou metodou. Její používání potvrdily všechny 4 dotazované domy na půl cesty.

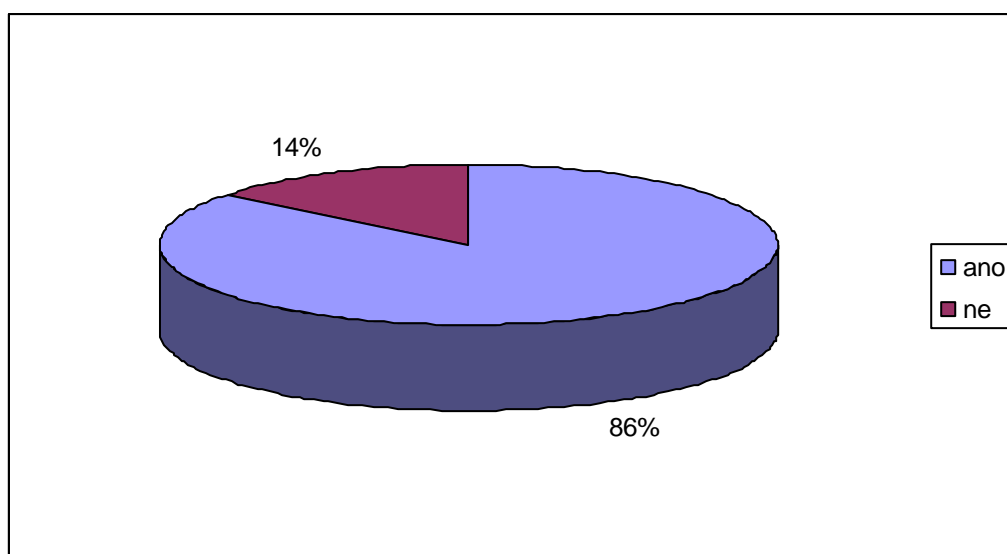
Skupinová práce		
ano	1	25%
ne	3	75%

**Tabulka č. 8**

Skupinovou práci uvedlo mezi svými používanými metodami jen jedno z dotazovaných zařízení, což činí 25% z celkového počtu. 75% domů napůl cesty (tzn. 3) skupinovou práci nepoužívá.

#### **Otázka č. 13 - Vytváří klíčový pracovník s klienty/klientkami individuální plány?**

- Azylové domy

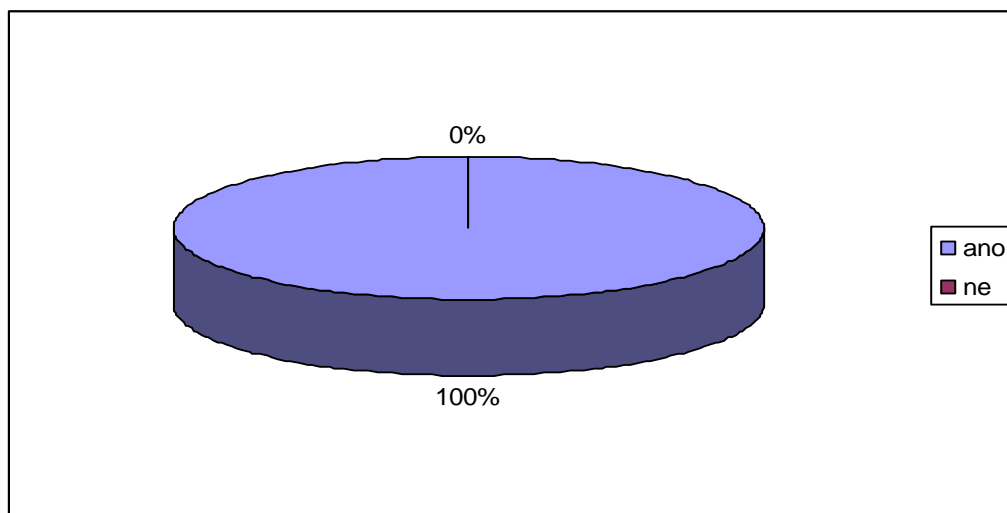


(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 14**

Graf č. 14 znázorňuje, že 86% respondentů, to znamená 12 azylových domů, vytváří se svými klienty/klientkami osobní individuální plány. 2 azylové domy, tzn. 14% z celkového počtu, uvedly, že tyto plány s klienty/klientkami nevytváří. Toto zjištění je zarážející především proto, že povinnost tvorby osobních individuálních plánů ukládá od ledna 2007 zákon.

- Domy na půl cesty



(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 15**

Graf ukazuje, že 100% dotazovaných domů na půl cesty zpracovává se svými klienty/klientkami osobní individuální plány.

**Otázka č. 14 - Pokud ano, jak moc jsou pro vás tyto plány při práci s klientem/klientkou důležité?**

- Azylové domy

velmi důležité	12	100%
nepříliš důležité	0	0%

**Tabulka č. 9**

Pro 100% respondentů, to znamená pro 12 azylových domů, které se svými klienty/klientkami osobní individuální plány zpracovávají, jsou tyto plány velmi důležité, mnohdy dokonce klíčové pro další práci s klientem/klientkou.

- Domy na půl cesty

velmi důležité	4	100%
nepříliš důležité	0	0%

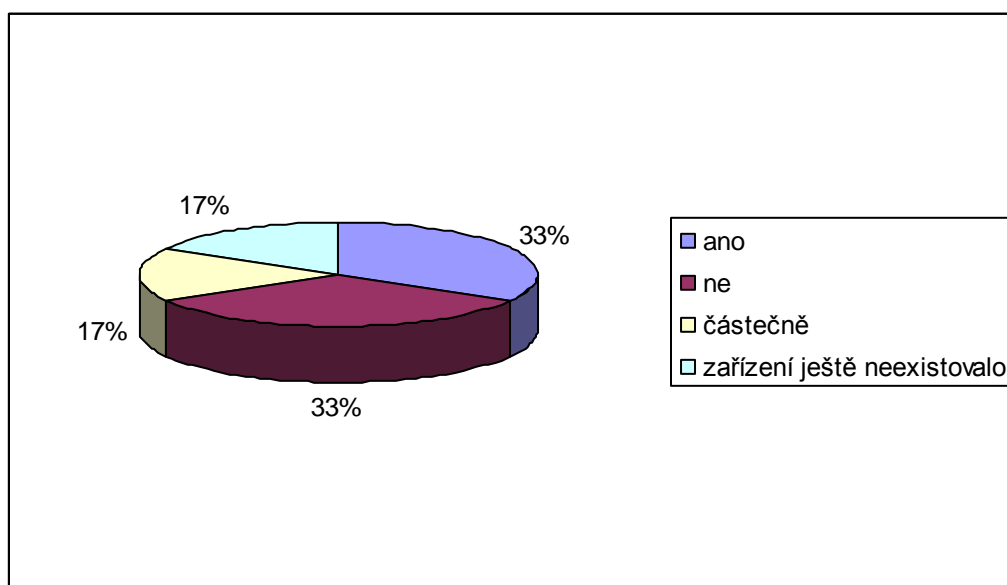
**Tabulka č. 10**

Stejně jako pro pracovníky azylových domů jsou i pro sociální a klíčové pracovníky domů na půl cesty osobní individuální plány velmi důležité. 100% dotazovaných ve svých odpovědích zmínilo jejich důležitost.

Žádný z dotazovaných azylových domů ani žádný dotazovaný dům na půl cesty neuvedly, že by pro ně byl osobní individuální plán důležitý např. jen okrajově. Všechna zařízení bez rozdílu tomuto plánu přikládají velkou důležitost.

**Otázka č. 15 - Zpracovávali pracovníci Vašeho azylového domu s klienty/ klientkami osobní individuální plán i před přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách?**

- Azylové domy



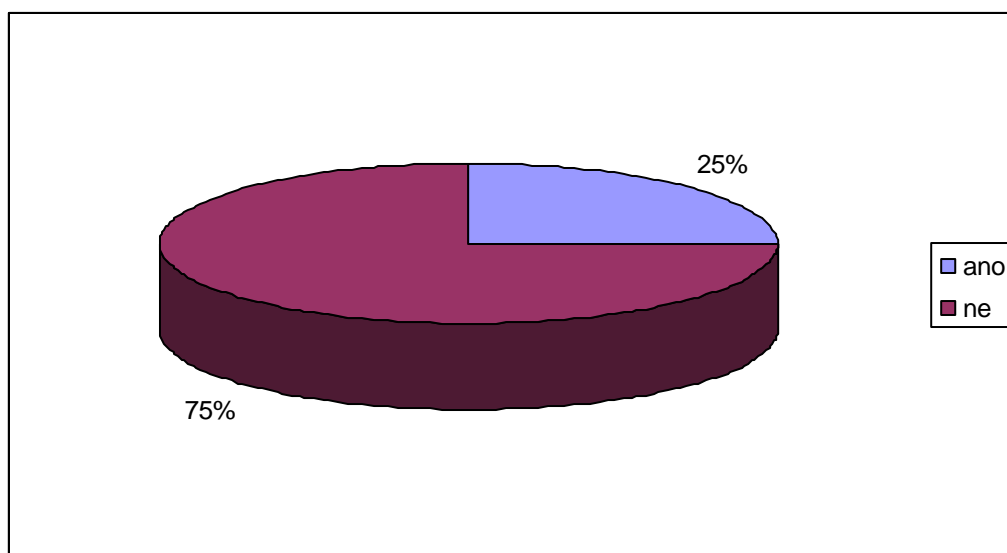
(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 16**

Graf č. 16 znázorňuje, že před rokem 2007, kdy nabyl účinnosti zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zpracovávalo osobní individuální plán se svými

klienty/klientkami 33% respondentů, což jsou 4 azylové domy. Stejný počet respondentů před přijetím tohoto zákona osobní individuální plány s klienty/klientkami nezpracovával. 2 azylové domy, čili 17% z celkového počtu, zpracovávaly tyto plány pouze částečně. 2 azylové domy (tj. 17%) před rokem 2007 ještě nebyly v provozu.

- Domy na půl cesty



(Zdroj: Vlastní výzkum)

**Graf č. 17**

Pouze jeden z dotazovaných domů na půl cesty (tj. 25%) uvedl, že osobní individuální plány se svými klienty/klientkami zpracovával i před přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. 75% respondentů, to znamená 3 domy na půl cesty, tyto plány před rokem 2007 nevypracovávaly.

**Otázka č. 16 - Tiskopis pro osobní individuální plán jste si sestavili sami nebo jste někde získali vzor (pokud ano, kde)?**

- Azylové domy

sami	12	100%
získali vzor	0	0%

**Tabulka č. 11**

Tabulka ukazuje, že všechny azylové domy (tj. 100% z celkového počtu), které se svými klienty/klientkami zpracovávají osobní individuální plány, si tiskopis pro tyto plány vytvořily sami.

- Domy na půl cesty

velmi důležité	4	100%
nepříliš důležité	0	0%

**Tabulka č. 12**

Stejně jako v případě azylových domů si i všechny dotazované domy na půl cesty vytvořily tiskopis pro osobní individuální plán sami.

### **3.6 Analýza výsledků průzkumu srovnáním se situací v Domě na půl cesty a Azylovém domě pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou**

#### ***3.6.1 Představení a popis Domu na půl cesty a Azylového domu pro matky s dětmi Kralupy nad Vltavou***

##### **3.6.1.1 Historie a současnost**

Dům na půl cesty se stejně jako azylový dům nachází v budově, která stojí v městské části Minice. Tato budova dříve byla minickou školou, která byla postavena na konci 19. století. V této škole probíhala výuka až do roku 1960. Toho roku došlo k připojení Minic ke Kralupům nad Vltavou a minická škola byla následně zrušena. Do této budovy pak byla umístěna pobočka okresního archivu.

Dům na půl cesty Minice byl uveden do provozu v roce 2004. Městský úřad Kralupy za tímto účelem věnoval budovu Farní charitě, která z ní vytvořila Středisko sociálních služeb. V roce 2006 byla v objektu tohoto střediska zřízena další sociální služba, a to Azylový dům pro matky s dětmi.

Dům na půl cesty v Kralupech nad Vltavou je jedním z projektů Arcidiecézní charity Praha – Střediska sociálních služeb v Kralupech nad Vltavou. Arcidiecézní charita Praha je církevní právnickou osobou se samostatnou právní subjektivitou a zřizuje ji Arcibiskupství pražské. Celé zařízení Domu na půl cesty i Azylového domu pro matky s dětmi se řídí stanovami Arcidiecézní charity Praha a jejím organizačním řádem. Zařízení navenek reprezentuje ředitel Arcidiecézní charity Praha nebo jím jmenovaný zástupce, a v rámci Sdružení Česká katolická charita je kontrolním a metodickým orgánem a zodpovídá za hospodaření zařízení.

Celé zařízení se snaží neustále rozšiřovat své služby, a také je i podle standardů kvality sociálních služeb zkvalitňovat a tím uvést celý projekt na co nejvyšší úroveň. Tím nejdůležitějším kritériem je však i nadále schopnost sociálního začlenění klienta, spokojenost klienta s jeho životem, zpětná vazba na socializaci klienta a prospěšnost celého zařízení pro společnost jako celku.

#### 3.6.1.2 Provozní zázemí zařízení

Dům na půl cesty je, jak již bylo zmíněno, stejně jako Azylový dům pro matky s dětmi umístěn ve zrekonstruované budově, která byla původně budovou školy. Tato budova se nachází v Kralupech nad Vltavou – Minicích, č. p. 73.

Jedná se o jednopatrovou budovu, která je navíc disponuje suterénem a půdou. Tato budova byla zrekonstruována na 16 bytových jednotek, konkrétně na 8 garsonek s příslušenstvím, 4 dvougarsonky s příslušenstvím a 2 byty 3 + 1 s příslušenstvím. Budova dále disponuje kanceláři, společnou kuchyní s jídelnou, ergoterapeutickou dílnou, klubovnou s počítači, posezením s televizí a společenských her a knih k zapůjčení. Zbytek kapacity bytů se využívá ve prospěch Azylového domu pro matky s dětmi. Místnosti v bytech jsou velké v průměru 20 m<sup>2</sup>. Kapacita pro Dům na půl cesty je 13 lůžek, kapacity Azylového domu pro matky s dětmi 16 lůžek + 9 přistýlek.

Každý byt v Domě na půl cesty má vlastní kuchyňskou linku a koupelnu s WC. Stejně tak každý byt Azylového domu pro matky s dětmi má svou vlastní kuchyňskou linku a koupelnu s WC.

### 3.6.1.3 Personální zajištění

Chod projektu je zajišťován osmi zaměstnanci v nepřetržitém provozu, čtyřmi externími zaměstnanci a dvěma dobrovolníky. Představme si tyto zaměstnance blíže.

Ředitelkou zařízení je paní Zdeňka Dvořáková, která vede pracovní tým a stará se o provoz a organizaci celého zařízení. Mezi její úkoly patří především:

- zajišťování převážné části administrativy
- rozhodování o personálním zajištění zařízení (konzultace s ředitelem Arcidiecézní charity Praha nebo jeho jmenovaným zástupcem) a stanovování náplní práce
- rozhodování o přijetí klienta a o ukončení jeho pobytu, stanovování podmínek pobytu v zařízení
- zajišťování koordinace a plánování služeb, rozdělování práce
- provádění kontroly plnění zadaných úkolů u zaměstnanců i u klientů
- účast při řešení individuálních obtíží klientů

Úkolem sociálního pracovníka je zajišťovat sociálně – právní servis klientům. Sociální pracovnice Jana Fránová poskytuje klientům sociálně – právní poradenství, v případě potřeby doprovází klienty na úřady a pomáhá jim při vyřizování úředních záležitostí, pomáhá klientům s hledáním zaměstnání, v případě potřeby doprovází klienty do ambulantních zdravotnických zařízení nebo jim pomáhá při jejich vlastních aktivitách. Souhrnně lze říci, že klienti se na sociální pracovníci obracejí tehdy, potřebují-li pomoci se svými sociálními a právními problémy.

Pracovní tým je dále tvořen 4 asistentkami a 2 asistenty. Úkolem sociálních asistentů je zajistit dopomoc klientům v rozsahu 24 hodin denně. Sociální asistenti především spolupracují s externími odborníky při aktivizačních programech, zajišťují provoz zařízení v době nepřítomnosti vedoucího personálu (noční služby) a zejména se věnují individuální práci s klientem na základě instrukcí vedoucího zařízení nebo sociálního pracovníka. Jedna z asistentek mimo jiné vykonává také funkci pokladníka. Všechny asistentky podporují klienty v samostatnosti. V případě, že je některá z personálu nemocní nebo je na dovolené, nastupuje další z asistentek. Jeden

z asistentů kromě práce asistenta vykonává také funkci správce domu. Pracovní náplní správce domu je zajišťování technické údržby a chodu domu a přilehlé zahrady, což zahrnuje především provádění drobných oprav a zajišťování běžné údržby domu, péči o zeleň v přilehlé zahradě a skleníku a zajišťování závažnějších oprav většího rozsahu přivoláním příslušných servisních organizací.

Externími spolupracovníky zařízení jsou odborníci poskytující na základě Dohody o provedení práce nebo Dohody o provedení činnosti aktivizační služby klientům. Takto se zařízením spolupracuje klinická psychologka a supervizorka. Supervizorka pomáhá kolektivu pracovníků řešit konkrétní problémové situace, které vznikají při práci s klienty.

Povinnosti pracovníků jsou stanoveny v Organizačním řádu zařízení.

#### 3.6.1.4 Statistika ubytovaných osob v AD a v DPC

Od roku 2004, kdy bylo zařízení zřízeno, počet klientů jak Azylového domu pro matky s dětmi, tak Domu na půl cesty, v jednotlivých letech počet ubytovaných rapidně narůstal, jak zdůrazňuje následující tabulka.

<b>Statistika ubytovaných v jednotlivých letech</b>		
<i>Rok</i>	<i>Azylový dům pro matky s dětmi</i>	<i>Dům na půl cesty</i>
2004	1 matka + 1 dítě = 2 osoby	4 klienti
2005	3 matky + 4 děti = 7 osob	11 klientů
2006	8 matek + 14 dětí = 22 osob	9 klientů
2007	13 matek + 21 dětí = 34 osob	13 klientů
2008	18 matek + 37 dětí = 55 osob	17 klientů
2009	18 matek + 45 dětí = 63 osob	27 klientů

**Tabulka č. 13**



### 3.6.1.5 Dům na půl cesty

#### 3.6.1.5.1 *Poslání zařízení*

Základní myšlenkou charitního zařízení Domu na půl cesty je poskytnutí ubytování a sociálního zázemí na přechodné resocializační období mladým lidem od 18 do 26 let. Jedná se o mládež opouštějící dětské domovy, ústavní zařízení, mládež po propuštění z výkonu trestu a mládež z „ulice“. Tito mladí lidé se často nemají kam vrátit a také jim často chybí základní společenské a sociální návyky.

„Posláním Domu na půl cesty v Kralupech nad Vltavou je podpořit mladé lidi bez rodinného zázemí v jejich snaze vstoupit do samostatného života podporou rozvoje jejich schopností a dovedností a poskytnutím ubytování na přechodnou dobu.“<sup>66</sup>

#### 3.6.1.5.2 *Cíle služby*

Definice cílů zařízení vychází z výše citované definice poslání.

Cílem Domu na půl cesty je umožnit sociálně znevýhodněným mladým lidem získání sociálních návyků potřebných pro samostatný život. U klientů chce zařízení dosáhnout především:

- nezávislosti na záchranné sociální síti
- schopnosti zařizovat si své záležitosti sami
- schopnosti vést samostatně domácnost
- získání a udržení zaměstnání
- posílení sebevědomí a sebehodnocení

S cíli zařízení úzce souvisí i osobní cíle uživatelů služby. Už během jednání se zájemcem o službu by mělo být jedním z témat rozhovoru, zda cíle služby nejsou v rozporu s cíli uživatele.

---

<sup>66</sup> Metodický materiál Domu na půl cesty v Kralupech nad Vltavou - Standard č. 1. cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.

#### *3.6.1.5.3 Cílová skupina*

Dům na půl cesty v Kralupech nad Vltavou slouží mladým lidem ve věku od 18 do 26 let opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče a těm, kteří sice neopouští ústavní zařízení, ale jsou v obdobné situaci (absence rodinného a materiálního zázemí). Slouží i pro ty mladé lidi, kteří jsou propuštěni z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby a nemají se kam vrátit. Z této definice je zřejmé, že cílovou skupinou Domu na půl cesty jsou nejen mladí lidé, kteří po dosažení dospělosti opouštějí dětské domovy a nemají žádné sociální zázemí.

Klienti Domu na půl cesty jsou především z regionu Kralupy a ze Středočeského kraje. Pokud má však Dům na půl cesty volnou kapacitu, mohou být přijati také klienti odjinud. K pobytu nemohou přijati lidé akutně závislí na návykových látkách.

Z dokumentace Domu na půl cesty Kralupy nad Vltavou, konkrétně ze seznamu uživatelů této služby, vyplývá skutečnost, že tuto službu využilo od začátku její činnosti, to znamená od roku 2004, 66 klientů. Do cílové skupiny tak, jak ji definuje zákon o sociálních službách, patřilo z tohoto celkového počtu 38 klientů. Ze zbývajících 27 klientů jich 16 mělo zkušenost s ústavní nebo náhradní výchovou, ale nepřicházeli žádat o službu přímo po odchodu z ústavní nebo pěstounské péče.

#### *3.6.1.5.4 Nabídka služeb*

Mezi poskytované služby patří:

- dočasné ubytování (zpravidla na 12 měsíců)
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- osobní asistence při jednání s úřady
- asistence při hledání bytu a zaměstnání
- vedení k ekonomické samostatnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- spolupráce se školami
- rekvalifikační a resocializační programy

- výchovné, vzdělávací a aktivizační služby
- psychoterapie, ergoterapie a socioterapie
- k dispozici je speciální pedagog, klinický psycholog, ekolog a právník (externí spolupráce)
- celková citová a lidská podpora
- zprostředkování duchovní pomoci (zprostředkování kněze)
- základní sociální a právní poradenství

Dům na půl cesty pomáhá svým klientům v získání stálějšího bydlení a zaměstnání. Krom toho si klienti Domu na půl cesty za pomoci pracovníků Domu na půl cesty osvojují či zlepšují své sociální dovednosti, jako např. nakupování, zacházení s penězi, vedení domácnosti, apod. Díky pomoci sociálního pracovníka a pracovníků v sociálních službách klienti Domu na půl cesty nejen snadněji navazují běžné společenské vazby, ale také snadněji získávají psychickou stabilitu, patřičnou dávku sebedůvěry a víru v sebe samé.

Základem sociální práce je důraz na samostatnost klienta, na individuální práci s klientem, citlivý a empatický přístup i vzhledem k nízkému věku klientů a jejich časté citové deprivaci.

Kromě výše zmíněného nabízí zařízení v rámci pobytových programů všem sociálně potřebným obyvatelům základní sociální poradenství. Základní sociální poradenství je ambulantní, anonymní a bezplatnou službou. V rámci tohoto poradenství jsou poskytovány informace směřující k řešení životní situace prostřednictvím sociální služby, informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb a informace o základních právech a povinnostech osob.

Poplatek za ubytování se řídí zákonem o sociálních službách a činí včetně služeb 100,- Kč za den za osobu.

#### 3.6.1.5.5 Podmínky pro poskytování služby

Klienti Domu na půl cesty přicházejí na doporučení příslušných sociálních odborů nebo na základě jednání s příslušným dětským domovem. Klient však také může přijít na vlastní žádost.

Klient musí prokázat, že skutečně nemá kde bydlet. Z provedeného sociálního šetření musí být zřejmé, že klient potřebuje dlouhodobější lidskou a sociální oporu, pomoc při hledání zaměstnání a pomoc při obstarávání trvalého bydlení.

Pobyt v Domě na půl cesty se pro klienta plánuje na půl roku až rok. Pokud však nedorazí za tuto dobu k vyřešení klientovy situace, může mu být jeho pobyt v Domě na půl cesty prodloužen, nejdéle však na dva roky. Klient si přispívá na úhradu nákladů na ubytování.

Když žadatel žádá o přijetí do Domu na půl cesty Kralupy nad Vltavou, musí vyplnit Dotazník k přijetí žádosti o ubytování v Domě na půl cesty. Pokud je žadatel přijat k pobytu, vyplňuje další, o něco delší dotazník.

Všichni klienti se musí řídit Domácím řádem Domu na půl cesty (příloha č. 3) a Pravidly Domu na půl cesty Kralupy nad Vltavou.

#### 3.6.1.5.6 Principy, o něž se Dům na půl cesty opírá

Ve Výkladovém slovníku pro poskytovatele lze nalézt návod, jak formulovat principy, které jsou pro danou službu jedinečné a kterými se pracovníci služby řídí. Autoři radí položit si následující otázky: „Co bychom chtěli na své práci nejvíc zdůraznit? Čeho si nejvíc vážíme? Co si rozhodně v přístupu ke klientům chceme zachovat? Z čeho za žádných okolností nechceme slevit?“<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> ČERMÁKOVÁ, Kristýna. *Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tématických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. s. 24.

Pracovníci Domu na půl cesty v Kralupech nad Vltavou si na tyto otázky odpověděli takto:

- „Společná radost z každého, i drobného úspěchu
- Každý pokrok – posun je velký a důležitý
- Podpora všech dovedností klienta
- Vše se nemusí povést hned napoprvé, důležitá je i snaha
- Neusilujeme o dokonalost, nemusíme umět a vědět všechno
- Minulost nelze změnit, proto nemá cenu se s ní trápit (lépe je se s minulostí vyrovnat a dívat se raději dopředu)
- Dostupnost služby (informovanost veřejnosti o službě)
- Rovné podmínky (nediskriminační přístup ke všem uživatelům v souladu s etickým kodexem charitního pracovníka)
- Individuální přístup s respektováním oprávněných zájmů a potřeb uživatelů
- Respekt – pracovníci respektují volbu uživatele, názory a jeho osobu tak, aby se uživatel cítil důstojně a zároveň porozuměl důsledkům svého rozhodnutí
- Diskrétnost – pracovníci zachovávají důvěrnost sdělení uživatelů. Dbají na ochranu osobních údajů
- Pracovníci vytvářejí a dávají k dispozici (klientům, žadatelům i veřejnosti) srozumitelná a jasná pravidla
- Nabízí různé alternativy řešení konkrétní situace
- Partnerství (nástrojem spolupráce je dialog s uživatelem)<sup>68</sup>

#### *3.6.1.5.7 Klientela Domu na půl cesty Kralupy nad Vltavou*

Klientela zcela odpovídá cílové skupině tak, jak byla definována výše. To znamená, že mezi klienty Domu na půl cesty v Kralupech nad Vltavou nalezneme mladé lidi odcházející z ústavní péče a také mladé lidi, kteří postrádají rodinné a materiální zázemí, případně mladé lidi propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby.

---

<sup>68</sup> Metodický materiál Domu na půl cesty v Kralupech nad Vltavou Standard č. 1. Cíle a způsoby poskytování sociální služby.

Informace o Domu na půl cesty fungujícím v Kralupech nad Vltavou získávají potenciální klienti a klientky většinou z internetu, od známých nebo od svých kurátorů.

#### *3.6.1.5.8 Přínos projektu Domu na půl cesty pro klienty*

Úkolem Domu na půl cesty je pomáhat svým klientům k získání stálého bydliště a zaměstnání, ale také k získání sociálních dovedností, jako např. vedení vlastní domácnosti, nakupování, tudíž osvojení dovednosti naučit se zacházet s penězi, běžné společenské vazby (nikoli jen ústavní), atd.

Psychická a citová stabilizace klientů je velmi důležitá, aby mohli vést samostatný život mimo ústav, navazovat hodnotné mezilidské vztahy, aby nebyli odkázáni na záchrannou sociální síť.

#### *3.6.1.6 Azylový dům*

##### *3.6.1.6.1 Poslání zařízení*

Azylový dům pro matky s dětmi má poslání poskytovat na přechodné období ubytování a sociální zázemí matkám nacházejícím se na těžké životní křižovatce.

##### *3.6.1.6.2 Cíle služby*

Jak již bylo zmíněno, Azylový dům by měl svým klientkám pomoci získat stálé bydlení a zaměstnání. Mezi další cíle této služby patří:

- poskytnutí bezpečí, soukromí a důstojných podmínek
- získání a rozvoj sociálních dovedností (za pomoci individuálního plánu)
- zvládnutí orientace ve vlastních právech a povinnostech
- rozvoj schopností a dovedností, které jsou potřebné při vyřizování osobních záležitostí a zákonných nároků matek
- podpora matek ve výchově směřující ke zdravému vývoji dítěte

- posílení psychické soběstačnosti při řešení zátěžových situací
- osvojení si základů finančního hospodaření a rozvoje praktických dovedností v domácnosti (prostřednictvím individuálního plánu)

#### 3.6.1.6.3 Cílová skupina

Azylový dům pro matky s dětmi se nachází ve stejné budově jako Dům na půl cesty.

Cílovou skupinou Azylového domu pro matky s dětmi jsou matky s dětmi do 18 let a ženy před porodem, které se ocitly v nepříznivé životní situaci. Nepříznivou životní situací se rozumí především ztráta bydlení a rodinného zázemí, domácí násilí. Azylový dům je však určen také mužům, kteří prokazatelně mají v péči nezletilé děti.

Klientkami se stejně jako u Domu na půl cesty zpravidla stávají ženy z regionu Kralupy a Středočeského kraje. I zde však platí, že v případě volné kapacity je možné přijmout i klientky odjinud.

S žadatelkami o službu se uzavírá písemná smlouva.

Když klientka žádá o přijetí do Azylového domu pro matky s dětmi Kralupy nad Vltavou, musí vyplnit Dotazník k přijetí žádosti o ubytování v Azylovém domě pro matky s dětmi.

Všechny klientky Azylového domu se musí řídit Domácím řádem v Azylovém domě pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou (příloha č. 4).

#### 3.6.1.6.4 Nabídka služeb

Azylový dům pro matky s dětmi poskytuje následující služby:

- dočasné ubytování (max. na 1 rok)
- podpůrná asistence při jednání s úřady
- pomoc při vyhledávání zaměstnání a budoucího bydlení

- spolupráce se školami a školkami
- pomoc při výchově dětí (na přání matky) v návaznosti na pedagoga a psychologa
- vedení k ekonomické samostatnosti
- rekvalifikační a resocializační programy
- doporučení k odborníkům z oboru psychologie, práva, pedagogiky a lékařství
- celková citová a lidská podpora
- zprostředkování duchovní pomoci
- základní sociální a právní poradenství

Poplatek za ubytování včetně služeb činí podle zákona o sociálních službách 70,- Kč/den za osobu, jenž má v péči nezletilé dítě, a za každé dítě v péči 40,- Kč/den. Smlouva s uživatelem se vždy uzavírá na jeden měsíc.

#### *3.6.1.6.5 Neposkytnutí služby*

Služby Azylového domu pro matky s dětmi nejsou poskytovány:

- osobám závislým na drogách nebo alkoholu
- osobám, které ohrožují zdraví a bezpečí ostatních uživatelů (tzn. osobám s infekčním onemocněním, duševní poruchou, apod.)
- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje specifické služby (tzn. osobám s tělesným a/či mentálním handicapem)

#### *3.6.1.6.6 Principy, o něž se Azylový dům pro matky s dětmi opírá*

Projekt Azylového domu pro matky s dětmi je založen na následujících principech:

- respektování základních křesťanských hodnot (respektování člověka a jeho práva)
- dostupnost služby
- rovné podmínky (nediskriminační přístup ke všem uživatelům v souladu s etickým kodexem charitního pracovníka)
- individuální přístup s respektováním oprávněných zájmů a potřeb uživatelů



- variabilita (nabízení různých alternativ řešení konkrétní situace)
- partnerství (nástrojem spolupráce je dialog s uživatelem)
- odpovědnost (jasné role uživatelů a zaměstnanců)
- transparentnost (srozumitelnost)

#### 3.6.1.6.7 Klientela Azylového domu pro matky s dětmi Kralupy nad Vltavou

I u tohoto typu zařízení je klientela odvislá od cílové skupiny, které je zařízení určeno. Klientkami azylového domu tedy jsou matky s dětmi do 18 let a ženy před porodem, které se ocitly v nepříznivé životní situaci, jako je ztráta bydlení a rodinného zázemí, případně oběti domácího násilí.

Klientky azylového domu nejčastěji mají jedno až dvě děti. Některé klientky přicházejí do azylového domu žádat o ubytování přímo „z ulice“, zhruba stejný počet klientek přichází po předchozí domluvě z jiného azylového domu, ve kterém jim již skončila smlouva.

Žádající klientky nejčastěji získávají o tomto zařízení informace od sociálních pracovníků příslušných městských úřadů. Ty klientky, které přicházejí z jiných azylových domů, dostanou o tomto azylovém domě informace od sociální pracovníce v azylovém domě, ve kterém jsou (nebo byly) ubytovány.

#### 3.6.1.7 Používané metody sociální práce

V Domě na půl cesty i v Azylovém domě pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou se používají stejné metody sociální práce, a to individuální práce s klientem/klientkou, individuální plánování, poradenství a systemický přístup.

Není třeba popisovat jednotlivé metody. Teoreticky už byly popsány v teoretické části práce a praktickou aplikaci těchto metod si lze odvodit z teoretických východisek. Přesto bude na tomto místě jedné metodě a její aplikaci v praxi věnováno více prostoru, a to sice individuálnímu plánování.

Individuální plány pracovníci Střediska sociálních služeb s klienty vypracovávají až od doby, kdy nabyl účinnosti zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Při sestavování individuálního plánu je pro pracovníky výchozí jednání se zájemcem o službu. Již během tohoto jednání, kdy se zjišťují cíle, potřeby a přání potencionálních klientů, lze pozorovat přínos konkrétně definovaných cílů služby. Zde se vytváří prostor k vymezení možnosti služby, oblasti spolupráce a cílů spolupráce.

Ještě než je se žadatelem uzavřena smlouva, je mu předána informace o tom, že je povinen spolupracovat při tvorbě a realizaci individuálních plánů. Pokud uživatel nespolupracuje, mohou mu být poskytované služby ukončeny.

Za tvorbu individuálního plánu společně s klientem je zodpovědný určený sociální asistent. Každý z klientů má určeného asistenta, který zodpovídá za sestavení, realizaci a revizi individuálního plánu. Každé sestavení a hodnocení individuálního plánu je předem dohodnuto. Sociální asistent si s klientem dohodne den, čas a místo schůzky a dále informuje klienta o tom, že jednotlivá setkání budou písemně zaznamenávána. Sestavení individuálního plánu probíhá formou pohovoru, samotné stanovení cílů a způsobů jejich splnění se zapisuje do formuláře „individuální plán“ (Příklad osobního individuálního plánu klientky Azylového domu pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou je přílohou č. 5).

Poprvé sestavuje sociální asistent s uživatelem individuální plán obvykle nejpozději do čtrnácti dnů od uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. Následně je individuální plán sestavován pravidelně přibližně po měsíci. Při každé schůzce sociální asistent společně s klientem zhodnotí, které z předchozích stanovaných osobních cílů a jednotlivých kroků, které měly vést k jejich naplnění, se klientovi podařilo splnit úplně, které částečně a které se dosud splnit nepodařilo. Dojde ke zhodnocení, jak byl cíl splněn nebo proč splněn nebyl. Zhodnocení je provedeno písemně do formuláře.

Klienti si sami určují, co pro ně je a co není problémovou oblastí. Na sestavování individuálního plánu je třeba dostatek času a klid, aby měl klient možnost sám přijít na různé dílčí kroky vedoucí k naplnění jeho potřeb.

Individuální plán je vyhotoven ve dvou výtiscích, přičemž jeden se předá uživateli, druhý se založí do osobního spisu. Oba výtisky jsou podepsány uživatelem i sociálním asistentem.

Uživatel může ve spolupráci s asistentem své cíle měnit. Vždy je však třeba, aby klient uvedl důvod této změny.

Pozitivní je, pokud klient definuje svůj cíl v první osobě jednotného čísla. Takto formulovaný cíl totiž přijímá za svůj a snadněji si ho pamatuje.

### ***3.6.2 Srovnání situace v DPC a AD Kralupy nad Vltavou s výsledky průzkumu***

V úvodu praktické části bylo stanoveno 5 hypotéz, jejichž výsledky měly být následně porovnány s konkrétní situací v konkrétním zařízení, kterým je Dům na půl cesty a Azylový dům Kralupy nad Vltavou, se kterým byla během tvorby bakalářské práce navázána spolupráce.

První předpoklad, týkající se vzrůstajícího počtu žadatelek o ubytování výše zmíněné zařízení potvrzuje. Azylový dům pro matky s dětmi i Dům na půl cesty vykazují každým rokem rostoucí počet žadatelů/žadatelek o ubytování.

Druhý předpoklad, že žadatelkami a následně klientkami azylových domů, tzn. i Azylového domu v Kralupech nad Vltavou, jsou většinou příslušnice minority než majority, byl tímto zařízením vyvrácen. V Azylovém domě pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou je totiž počet žadatelek z minoritní společnosti nižší než počet žadatelek z majority. V domě na půl cesty jsou pak počty žadatelů z řad minority zhruba stejné jako počty žadatelů z majoritní společnosti.

Pracovnice Domu na půl cesty a Azylového domu v Kralupech nad Vltavou uvedla, že obecně lze skutečně říci, že klientky žádající v jejich azylovém domě o ubytování jsou skutečně z nefunkčního rodinného prostředí a rodinné vazby jsou u nich narušeny nebo nefungují vůbec, čímž potvrdila třetí hypotézu.

Počet ubytovacích míst v Azylovém domě v Kralupech nad Vltavou není schopen, podle údajů azylového domu, pokrýt skutečnou potřebu žadatelek o jeho služby, což potvrzuje čtvrtý předpoklad.

V Azylovém domě pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou patří mezi nejpoužívanější metody sociální práce individuální plánování, poradenství, individuální práce a systemický přístup. Osobní individuální plán je s klientkami zpracováván a je velmi důležitý, protože je pro sociálního pracovníka vodítkem pro další práci s klientkou. Tiskopis pro osobní individuální plán si sestavili pracovníci zařízení sami. Naprosto stejná je situace i v Domě na půl cesty v Kralupech nad Vltavou. Používají se v něm naprosto stejné metody sociální práce, individuální plány, které se s klienty zpracovávají, jsou stejně důležité, jako v případě azylového domu a tiskopis pro individuální plán byl taktéž vytvořen samotnými pracovníky zařízení. To vyvrací pátou hypotézu, že metody sociální práce používané v azylových domech se liší od metod sociální práce používaných v domech na půl cesty.

### **3.7 Ověření předpokladů**

První předpoklad stanovený v praktické části práce byl následující: Lze předpokládat, že počet žadatelek o ubytování v azylových domech, tzn. i v Azylovém domě v Kralupech nad Vltavou, každým rokem narůstá. Tento předpoklad ověřovala především dotazníková otázka č. 6, která se dotazovala na to, zda se každým rokem zvyšuje počet žadatelů/žadatelek o ubytování nebo zda jsou jejich počty každý rok zhruba stejné. 10 ze 13 dotazovaných zařízení, což znamená 77% z celkového počtu, uvedlo, že se počty žadatelů/žadatelek o ubytování skutečně každým rokem zvyšují. Na základě těchto výsledků lze předpoklad č. 1 přijmout.

Druhý předpoklad zněl, že žadatelkami a následně klientkami azylových domů, tzn. i Azylového domu v Kralupech nad Vltavou, jsou většinou příslušnice minority než majority. Tento předpoklad ověřovala otázka č. 9, která se v zařízeních dotazovala, zda jsou žadatelé/žadatelkami častěji příslušníci/ice minority nebo majority nebo je jejich počet zhruba stejný. 5 z celkového počtu 13 dotazovaných zařízení uvedlo, že je počet zhruba stejný, stejný počet dotazovaných na otázku odpovídal, že mezi

žadatelé/žadatelkami převažují příslušníci/ice majoritní společnosti. Pouze 3 zařízení uvedla, že mezi jejich žadatelé/žadatelkami se vyskytují častěji příslušníci/ice minority. Na základě těchto výsledků je předpoklad č. 2 zamítnut.

Že předpoklad č. 2 nebude naplněn, bylo na základě osobních zkušeností jasné již při stanovování předpokladů. Záměrně však byl předpoklad definován tak, jak by ho definovala široká veřejnost. Záměrem bylo, aby tím, že předpoklad bude na základě výsledků provedeného výzkumu zamítnut, byl vyvrácen i předsudek členů většinové společnosti.

Třetí předpoklad, že služby azylových domů, tzn. i Azylového domu v Kralupech nad Vltavou, využívají především klientky s nefunkčními rodinnými vztahy, ověřovala otázka č. 10. Tato otázka se respondentů dotazovala, zda lze obecně říci, že většina klientů/klientek, kteří u nich žádají o ubytování, jsou z nefunkčního rodinného prostředí a rodinné vazby jsou u nich narušeny, případně nefungují vůbec. Z celkového počtu 14 respondentů celkem 10 odpovědělo na tuto otázku kladně. Předpoklad č. 3 proto lze přijmout.

Na předpoklad č. 4, že počet míst v azylových domech, tzn. i v Azylovém domě v Kralupech nad Vltavou, nepokryje skutečnou potřebu žadatelů o jeho služby, hledala odpověď otázka č. 7. Na otázku, zda zařízení poskytne každý rok ubytování všem žadatelům/žadatelkám, 69% dotazovaných, tzn. 9 azylových domů, odpovědělo, že ne. Pouze 4 zařízení odpověděla na otázku kladně. Na základě získaných výsledků lze předpoklad č. 4 přijmout.

Poslední, tzn. pátá, hypotéza předpokládala, že v domech na půl cesty se využívají jiné metody a formy práce s klienty než v azylových domech. Tento předpoklad ověřovaly dvě otázky – jedna v dotazníku určeném pro azylové domy a druhá v dotazníku pro domy na půl cesty, obě označeny číslem 12. Obě otázky se jednotlivých typů zařízení ptaly, jaké metody sociální práce při práci s klienty/klientkami nejčastěji používají. Jednotlivé azylové domy uváděly mezi nejčastěji používanými metodami individuální práci, individuální plánování a poradenství. Méně se již v odpovědích objevovala skupinová práce, systemický přístup byl dokonce zmiňován pouze ojediněle. Odpovědi domů na půl cesty byly téměř shodné s odpověďmi azylových domů.

V odpovědích se také jako nejčastěji používané metody sociální práce objevovala individuální práce, individuální plánování a poradenství. Skupinovou práci a systemický přístup podle výsledků šetření používá při práci s klienty a klientkami pouze 1 dům na půl cesty. Na základě získaných výsledků je předpoklad č. 5 zamítnut.

Vzhledem k tomu, že klientela azylových domů a domů na půl cesty se liší nejen věkem, ale i získanými životními zkušenostmi, dalo se předpokládat, že se od sebe budou lišit i metody, které se při práci s klienty/klientkami jednotlivých zařízení používají. Provedený výzkum však tento předpoklad vyvrátil. Výsledky výzkumu ukázaly, že používané metody sociální práce jsou v obou typech sociálních zařízení stejné. Individuální odlišnosti klientů/klientek jsou zohledněny pouze v rámci individuálního přístupu ke každému klientovi/ každé klientce.

### **3.8 Shrnutí výsledků praktické části a diskuse**

#### **3.8.1 *Shrnutí výsledků***

Provedený průzkum ukázal, že mezi nejčastější zřizovatele azylových domů ve Středočeském kraji patří jednotlivá města. Častým zřizovatelem jsou také církve a charity. Nejméně azylových domů ve Středočeském kraji, konkrétně jen jeden zřizuje nezisková organizace.

Z provedeného dotazníkového šetření vyšlo najevo, že ze 14 dotazovaných azylových domů je jich 8 určeno matkám s dětmi, což je pro potřeby této práce velmi pozitivní zjištění. Mezi těchto 8 azylových domů je počítán také azylový dům pro matky s dětmi, který bude do provozu uveden až v lednu 2011 v Kralupech nad Vltavou.

Výsledky výzkumu informují o tom, že v posledních 5 letech byly ve Středočeském kraji uvedeny do provozu celkem 2 azylové domy a jeden bude do provozu uveden v roce 2011. Tento azylový dům bude určen matkám s dětmi. Z azylového domu pro matky s dětmi, které zřizuje nevládní nezisková společnost R-mosty, mám informaci, že jejich provoz byl zahájen v roce 2010. Tato informace však není zahrnuta ve výsledcích

provedeného průzkumu, protože toto zařízení dotazník nevyplnilo. Pokud však mluvíme o azylových domech zřízených v posledních 5 letech ve Středočeském kraji, lze mezi ně počítat i tento azylový dům. To by znamenalo, že celkem byly od roku 2006 v kraji zřízeny 3 azylové domy, z toho 2 pro matky s dětmi a jeden pro rodiny s dětmi. Toto je také velmi důležitý výsledek průzkumu, neboť ukazuje, že rozvoj sociálních služeb tohoto typu pro tuto cílovou skupinu nestagnuje.

Průzkum dále ukázal, že nejvíce dotazovaných zařízení je schopno poskytnout ubytování 5 až 10 klientům/klientkám, což bohužel není mnoho. Pouze jeden z azylových domů nacházejících se ve Středočeském kraji má ubytovací kapacitu pro více než 20 lidí. Tento azylový dům však není určen matkám s dětmi, nýbrž mužům.

Počet žadatelů/žadatelek v jednotlivých azylových domech je různý. Každé zařízení uvádí jiný počet žádostí o ubytování ročně. Nejvíce žádostí o ubytování eviduje Azylový dům Kladno, o. p. s. Ročně je jich více než 250. Jedno z dotazovaných zařízení uvedlo, že si nevedou statistiku o počtu žádajících klientek. Další zařízení, které je v grafickém vyhodnocení výzkumu uvedeno jako druhé zařízení, které si nevede statistiku, ve skutečnosti žádné žadatelky o ubytování nemá. Do tohoto zařízení jsou přijímány pouze matky s dětmi, které k pobytu doporučí příslušné oddělení sociálně právní ochrany dětí. Pověřený pracovník tohoto zařízení v rozhovoru uvedl, že občas k nim sice přijde nějaká žadatelka přímo „z ulice“, ta je však hned odeslána k příslušné pracovníci OSPOD. Několik azylových domů v dotazníku uvedlo, že některé klientky u nich v průběhu roku žádají opakovaně, tudíž číslo, které uvedly jako odpověď na danou otázku, vyjadřuje počet žádostí o ubytování, nikoli počet osob o ubytování žádajících.

V 10 ze 13 dotazovaných zařízení se počet žadatelů každým rokem zvyšuje. Toto zjištění ukazuje na vyšší poptávku po tomto druhu sociální služby. Je tedy nasnadě, rozšířit také nabídku. Pouze 4 z celkového počtu 13 azylových domů jsou schopny poskytnout ubytování všem svým žadatelům/žadatelkám. Ostatních 9 zařízení musí ročně několik desítek, někdy i stovek žadatelů/žadatelek odmítnout.

Počty neuspokojených žadatelů/žadatelek jsou v jednotlivých azylových domech různé. Platí zde přímá úměra – čím více má konkrétní zařízení žadatelů/žadatelek, tím vyšší je počet žádostí o ubytování, kterým nebylo v daném roce vyhověno. Z toho

plyne, že nejvíce neuspokojených žadatelek o ubytování má Azylový dům Kladno, o. p. s., který má ročně nejvyšší počet žádostí o ubytování. Neuspokojených zůstane každým rokem zhruba 80% všech žadatelek, což je více než 200 (údaje z posledních 2 let).

Výsledky provedeného průzkumu ukazují, že počet příslušníků/příslušnic minoritní společnosti mezi žadatelkami je zhruba stejný, jako příslušníků/příslušnic majority. Tuto skutečnost uvedlo celkem 5 azylových domů. Stejný počet azylových domů uvedl, že mezi jejich žadateli/žadatelkami převládají příslušníci/ice majoritní společnosti. Pouze u 3 azylových domů jsou podle výsledků průzkumu žadateli/žadatelkami více příslušníci/ice minoritní společnosti, převážně Romové.

V domech na půl cesty je národnostní složení klientely zhruba stejné, jako v azylových domech. 3 z celkového počtu 4 domů na půl cesty uvedly, že počet žadatelů/žadatelek z minoritní společnosti je zhruba stejný jako ze společnosti majoritní. Jeden dům na půl cesty uvedl, že mezi jeho žadateli a žadatelkami spíše převažují příslušníci/ice majority.

Výsledky provedeného výzkumu ukazují, že většina žadatelů/žadatelek v azylových domech pochází z nefunkčního rodinného prostředí a rodinné vazby u těchto lidí jsou narušeny, nebo dokonce nefungují vůbec. Na tuto otázku kladně odpovědělo 10 ze 14 dotazovaných azylových domů. Ostatní azylové domy uvedly, že nelze takto generalizovat, že situace je u každého žadatele jiná.

Klientela azylových domů se od klientely domů na půl cesty liší pouze věkem. Vzhledem k tomu, že výzkum byl prováděn ve všech azylových domech, nejen v azylových domech pro matky s dětmi, je věková kategorie ubytovaných v těchto typech zařízení vyšší, než v domech na půl cesty. Domy na půl cesty uvádějí věk svých klientů a klientek v rozmezí 18 až 22, max. 26 let. Určit věkovou kategorii klientů a klientek azylových není až tak jednoduché. Každé z dotazovaných zařízení uvedlo trochu jiné věkové rozmezí svých žadatelů/žadatelek a klientů/klientek. Průměrný věk by šel určit jako 34. Jedná se však o velmi nepřesný výsledek. Rozdělme si proto azylové domy podle jejich typu. Věk žadatelů a klientů ubytovaných v azylových domech pro muže se pohybuje od 40 do 60 let. Oproti tomu matky ubytované



v azylových domech pro matky s dětmi jsou staré průměrně od 18 do 30 až 35 let. Samozřejmě se však najdou i výjimky.

Tuto skutečnost si lze logicky vysvětlit tím, že některé azylové domy pro matky s dětmi limitují věk dítěte, s kterým matku přijmou. Mnohdy ženy nad 40 let mají děti, které svým věkem již nesplňují podmínky pro přijetí. Proto jsou žadatelky a klientky azylových domů pro matky s dětmi mladší, než žadatelé a klienti azylových domů pro muže.

Otázka týkající se metod sociální práce ukázala, že nejčastěji se v azylových domech používá (v případě azylového domu v Kralupech nad Vltavou, který teprve bude uveden do provozu, bude používát) při práci s klienty/klientkami individuální práce. Její používání potvrdilo 13 ze 14 dotazovaných azylových domů. Stejný počet azylových domů uvedlo mezi metodami sociální práce, které používají, poradenství. Nedílnou součástí individuální práce je individuální plánování. Tvorbu osobních individuálních plánů s klienty dokonce od roku 2007 ukládá zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dalo by se proto očekávat, že užívání individuálního plánování v dotazníku uvede všech 14 dotazovaných azylových domů. Skutečnost je však jiná. 2 azylové domy uvedly, že tuto metodu sociální práce nepoužívají. Jeden z těchto azylových domů tuto skutečnost vysvětlil tím, že jejich zařízení není klasickým azylovým domem, ale spíše ubytovnou pro matky s dětmi. Méně používanou metodou při práci s klienty/klientkami se ukázala být skupinová práce. Pouze 5 zařízení uvedlo, že při práci s klienty aplikuje tuto metodu sociální práce, z toho jedno zařízení pouze příležitostně. Systemický přístup používá ještě menší procento azylových domů, konkrétně 2.

V domech na půl cesty se metody sociální práce užívané při práci s klienty a klientkami neliší od metod používaných v azylových domech, ačkoli taková byla jedna ze stanovených hypotéz. 100% dotazovaných domů napůl cesty aplikuje při práci s klienty a klientkami individuální práci a individuální plánování. Stejný počet respondentů uvedl mezi používanými metodami sociální práce také poradenství. Skupinová práce je součástí práce s klienty pouze v jednom domě na půl cesty. Stejně tak pouze jeden dům na půl cesty používá systemický přístup.

Poslední 4 otázky v dotaznících byly zaměřeny na osobní individuální plány a jejich tvorbu. Již výše bylo zmíněno, že osobní individuální plány tvoří se svými klienty/klientkami 12 ze 14 azylových domů a 100% dotazovaných domů napůl cesty. Všechny dotazované azylové domy i domy na půl cesty uvedly, že tvorba osobních individuálních plánů je pro ně velice důležitá. Odvíjí se od nich další práce s klientem/klientkou.

Odpovědi na otázku, zda zařízení zpracovávalo s klienty/klientkami osobní individuální plány i před přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se v jednotlivých případech lišily. 4 azylové domy uvedly, že je zpracovávaly, stejný počet azylových domů uvedl, že nikoli, a 2 azylové domy odpověděly, že pouze částečně. 2 azylové domy před přijetím výše zmíněného zákona ještě nebyly v provozu.

U domů na půl cesty je situace trochu horší. Před rokem 2007 zpracovával osobní individuální plány se svými klienty a klientkami pouze jeden ze 4 dotazovaných domů na půl cesty.

Všechny domy na půl cesty i všechny azylové domy, které vytvářejí se svými klienty/klientkami osobní individuální plány, v dotazníku uvedly, že tiskopis pro osobní individuální plán si sestavili v rámci zařízení sami. Jednalo se o proces spolupráce mezi kolegy, kteří společnými silami na základě vlastních zkušeností tiskopis osobního individuálního plánu vytvořili.

Provedený průzkum ukázal, že sociální služba azylový dům se od služby dům na půl cesty v mnohém neliší, alespoň co se týče klientely a metod sociální práce používaných v těchto zařízeních.

Výsledky průzkumu také upozorňují na skutečnost, že, soudě dle počtu žadatelů a žadatelek o ubytování evidovaných v azylových domech ve Středočeském kraji, je počet míst v azylových domech nedostatečný a bylo by třeba nabídku těchto služeb v kraji rozšířit.

### 3.8.2 *Diskuse*

Mimo jiného byl provedený výzkum zaměřen na metody sociální práce používané při práci s klienty/klientkami azylových domů a domů na půl cesty. Matoušek (2003, s. 67-80), Sotoniaková (2005) nebo také Stoklasová a Mandys (2008, s. 16, s. 19) považují za jedny z nejdůležitějších metod sociální práce individuální práci a individuální plánování. Tvorba osobních individuálních plánů je dokonce uložena zákonem. Provedený výzkum na jednu stranu ukázal, že individuální práce a individuální plánování jsou nezbytně důležitými metodami sociální práce i v praxi. Na druhou stranu se však mezi dotazovanými našla 2 zařízení, která uvedla, že osobní individuální plány se svými klienty/klientkami nevypracovávají. Že prováděný výzkum objeví rozpor se zákonem, se skutečně neočekávalo. Toto zjištění bylo velkým překvapením.

Provedený výzkum ukázal, že skupinovou práci, na jejíž důležitost poukazují ve své publikaci Stoklasová a Mandys (2008, s. 22-23), nebo např. Matoušek (2003, s. 153-168) používají dotazovaná zařízení pouze omezeně, některá pouze příležitostně, nepravidelně.

V dotaznících nejčastěji zmiňovanou metodou používanou při práci s klienty bylo také poradenství. Jeho používání při práci s klienty uvedli všichni dotazovaní, až na jednoho. Dokonce i zařízení, které bude svůj provoz zahajovat až v roce 2011, uvedlo, že právě poradenství bude jednou z metod sociální práce, kterou budou pracovníci zařízení při práci s klienty používat. Důležitost poradenství v odborné literatuře zdůrazňuje také Matoušek (2003, s. 83) a autoři Socioklubu (1997, s. 198).

Další metodou sociální práce zmiňovanou v řadě odborných publikací je systemický přístup. Tuto metodu popisuje např. Matoušek (2003, s. 234) nebo Sotoniaková (2005). Provedený výzkum však ukázal, že v praxi mnoho zařízení tuto metodu sociální práce nepoužívá.

Provedený průzkum dále potvrdil hypotézu, že počet azylových domů ve Středočeském kraji je nedostatečný. Že poptávka po těchto službách v kraji mnohonásobně převyšuje nabídku, však není nikterak novou informací. Ve střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb zpracovaných v období 2006 - 2007 je

poukazováno na to, že je v kraji nedostatek příslušných zařízení poskytujících pomoc rodinám s dětmi a skupině tzv. osob v krizi. V plánu na rok 2008 proto byla naplánována podpora rozvoje u pobytových služeb pro ženy bez přístřeší, tzn. azylových domů a domů na půl cesty. Podpora výstavby azylového bydlení je také jedním z plánů vytyčených ve střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb Středočeského kraje na rok 2010 – 2011.

Bareš (2009, s. 27) uvádí, že dostupnost sociálních služeb ve Středočeském kraji je specifická tím, že tento kraj sousedí s krajem Hlavní město Praha. Lépe dostupné jsou sociální služby především ve městech nacházejících se v okolí Prahy, ve které je zavedena příměstská doprava, která obyvatelům těchto měst zpřístupňuje sociální služby poskytované v hlavním městě. Toto Barešovo tvrzení je sice pravdou, ale pokud zúžíme sociální služby pouze na konkrétní službu, která nás zajímá, a to na azylové domy, narazíme na jeden problém. Azylové domy jsou často určeny pouze klientkám ze spádové oblasti, ve které se zařízení nachází. Pouze je-li v zařízení volné místo, přijme vedení zařízení k pobytu i klientku odjinud. Vzhledem k tomu, že azylové domy často nemohou uspokojit ani všechny žadatelky ze své spádové oblasti, které u nich žádají o ubytování, je šance na přijetí žadatelek z jiných měst minimální. Toto potvrzují i výsledky provedeného šetření, které ukazují, že většina azylových domů v kraji nemůže z kapacitních důvodů poskytnout ubytování všem žadatelům/žadatelkám.

Bareš (2009, s. 27) dále uvádí, že i ve Středočeském kraji se nachází několik středně velkých měst, ve kterých je dostupnost sociálních služeb nižší. Konkrétně zmiňuje např. Rakovník, Slaný, Čáslav, apod. S tím korespondují výsledky provedeného průzkumu, které ukazují, že ani v jednom z těchto měst se nenachází žádný azylový dům, ani azylový dům pro matky s dětmi.

Nedostatek azylových domů a domů na půl cesty však není problémem pouze Středočeského kraje, ale podle již realizovaných průzkumů je to problém celorepublikový. Bareš (2006, s. 36-41, s. 45-47) uvádí, že podle výsledků výzkumu, který provedl Výzkumný ústav práce a sociálních věcí v roce 2006 mezi 388 obcemi České republiky s pověřeným obecním úřadem a 22 městskými částmi hlavního města Prahy s rozšířenou působností, se většina dotazovaných mimo jiné vyjádřila k situaci

rodičů s dětmi v obtížné životní situaci, občanům v krizové situaci, dětem a mladistvým v krizové situaci, osobám bez přístřeší a osobám opouštějícím ústavní péči.

Uspokojení specifických potřeb rodičů s dětmi v obtížné životní situaci hodnotilo 99,1% respondentů, z toho více než polovina zhodnotila uspokojení těchto potřeb jako nepřiliš uspokojivé. Někteří respondenti dokonce přidali doplňující komentář, který uváděl potřebu zajištění chybějící služby, což obnáší především vznik azylového zařízení v obci.

Stejné výsledky se objevili i při hodnocení skupiny občané v krizové situaci. K této problematice se vyjádřilo stejné procento respondentů jako u předchozí skupiny a stejný počet jako u předešlé skupiny hodnotil uspokojování specifických potřeb občanů patřících do této skupiny jako nepřiliš uspokojivé. Doplňující komentáře opět uváděly konkrétně chybějící službu, nejčastěji azylové zařízení.

98,2% respondentů se vyjádřilo k možnostem uspokojení specifických potřeb dětí a mladistvých v krizové situaci. Jako nepřiliš uspokojivé hodnotila možnosti uspokojení potřeb této skupiny polovina respondentů. V doplňujících komentářích byla mezi chybějícími službami u této skupiny nejčastěji jmenována azylová zařízení a domy na půl cesty.

Ke skupině osob bez přístřeší uvedlo své hodnocení 97,4% dotazovaných, z nichž téměř polovina zhodnotila možnosti uspokojení potřeb této skupiny jako nepřiliš uspokojivé. Zde se více než u jiných skupin v komentářích objevovaly mezi chybějícími a požadovanými službami azylové bydlení obecně a azylové domy pro matky s dětmi.

K osobám opouštějícím ústavní péči se vyjádřilo 99,1% dotazovaných. Jako nepřiliš uspokojivé hodnotili možnosti uspokojení potřeb této skupiny dvě pětiny respondentů. Z pěti doplňujících komentářů jeden uváděl chybějící služby, a to konkrétně domy na půl cesty.

Výsledky průzkumu provedeného pro potřeby této práce korespondují s výše uvedeným. Dotazováním totiž bylo zjištěno, že počet azylových domů ve Středočeském kraji je nedostačující, a proto nelze uspokojit všechny žadatele o službu, mezi kterými

se nejčastěji objevují právě osoby bez přístřeší, rodiny s dětmi, které se ocitly v nepříznivé životní situaci a obecně občané v obtížné životní situaci.

Těžko soudit, do jaké míry se výše zmíněné střednědobé plány rozvoje sociálních služeb podařilo naplnit a zároveň daří naplňovat v současné době. Avšak vzhledem k tomu, že provedené dotazníkové šetření ukázalo, že od roku 2010 funguje na území Středočeského kraje nový azylový dům pro matky s dětmi a od ledna 2011 bude v tomto kraji uvedeno do provozu další zařízení tohoto typu, lze věřit, že plány nezůstaly pouze slibem na papíře, ale že k tomu kompetentní osoby podnikli už i konkrétní reálné kroky, které by mohly vést ke zlepšení momentální situace.

## 4 ZÁVĚR

Nejpodstatnějším a nejdůležitějším závěrem, který z provedeného výzkumu vyplynul, je potvrzení hypotézy, že počet azylových domů pro matky s dětmi je ve Středočeském kraji nedostačující. Tohoto závěru bylo dosaženo především komparací údajů uvedených v odborné literatuře s výsledky vlastního zkoumání. Provedeným výzkumem bylo zjištěno, že Středočeský kraj v současné době disponuje pouze 9 azylovými domy pro matky s dětmi, což je na celkový počet 1 247 533 obyvatel (z toho 631 475 žen) v kraji žalostně málo.

Zkoumáním situace v jednotlivých okresech Středočeského kraje byl získán závěr, že s výjimkou dvou okresů, konkrétně okresu Mělník a Příbram, nedisponuje žádný okres dostatečným počtem lůžek pro matky s dětmi, které se ocitly v nepříznivé životní situaci a potřebují na přechodnou dobu využít azylového ubytování.

Zkoumání však zároveň ukázalo, že se situace v kraji stále mění. Jeden azylový dům pro matky s dětmi funguje prvním rokem a od ledna roku 2011 bude uveden do provozu další azylový dům pro matky s dětmi. Je to sice jen „malá kapka v moři“, která nedokáže situaci zásadně zlepšit, ale i přesto je toto velmi pozitivním jevem. Je dobré, že vznikají stále nové azylové domy a že se okresy, spádové obce či různé církve snaží vyhovět poptávce po sociálních službách tohoto druhu ve svém regionu.

S výsledky výzkumu, které ukazují, že klienty/klientkami azylových domů jsou spíše příslušnice majoritní společnosti, případně je jejich počet stejný jako počet příslušnic minorit, by se podle mého názoru měla seznámit široká veřejnost. Možná by se pak zbavila předsudku, že služeb zařízení, jako jsou azylové domy (i domy na půl cesty) využívají pouze Romové.

Zjištění, že téměř všechna zařízení zpracovávají se svými klienty/klientkami osobní individuální plány, nebylo až tak překvapující vzhledem k tomu, že zpracování těchto plánů je od roku 2007 podmíněno zákonem. Překvapením spíš bylo, že i přesto se našla zařízení, která tyto plány s klienty nedělá. Dobrou zprávou však bylo zjištění, jak moc jsou individuální plány při práci s klienty/klientkami pro všechna zařízení důležité.

V úvodu praktické části jsem si stanovila 5 hypotéz. První z hypotéz se týkala každoročního nárůstu počtu žadatelek o ubytování v azylových domech. Tato hypotéza se z převážné části potvrdila. Co se týče analýzy výsledků průzkumu srovnáním se situací v Domě na půl cesty a Azylovém domě pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou, i zde se hypotéza potvrdila.

Další předpoklad o tom, že žadatelkami a následně klientkami azylových domů, tzn. i Azylového domu v Kralupech nad Vltavou, jsou většinou příslušnice minority než majority, se (jak již bylo zmíněno výše) nenaplnil. Toto zjištění je velmi pozitivní, protože v ideálním případě může alespoň částečně zbavit příslušníky majoritní společnosti jejich předsudků. Údaje Střediska sociálních služeb v Kralupech nad Vltavou vyvrácení této hypotézy potvrzují.

Hypotéza, že služby azylových domů využívají především klientky s nefunkčními rodinnými vztahy, byla provedeným dotazníkovým šetřením potvrzena. Dva z dotazovaných azylových domů sice do dotazníku uvedly, že toto nelze zcela jednoznačně říci, ani v jednom případě se však nejednalo o azylový dům pro matky s dětmi. Výsledky průzkumu plně korespondují s údaji z Azylového domu pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou. Podle sociální pracovnice tohoto azylového domu lze totiž obecně říci, že většina klientů/klientek, kteří v jejich zařízení žádají o ubytování, je z nefunkčního rodinného prostředí a rodinné vazby jsou u nich narušeny, případně nefungují vůbec. Stejná situace je i u klientů Domu na půl cesty v Kralupech nad Vltavou.

Hlavní hypotéza celé práce byla ta, která předpokládala, že počet míst v azylových domech není schopen pokrýt skutečnou potřebu žadatelů o služby daného zařízení. Provedeným výzkumem se tato hypotéza absolutně naplnila. Okres Mělník a okres Příbram jsou sice jedinými okresy ve Středočeském kraji, kde je zhruba splněn počet ubytovacích míst potřebných pro okres této velikosti, přesto však ani tento počet míst v azylových domech pro matky s dětmi nedokáže uspokojit všechny žadatelky o ubytování. Z uvedeného vyplývá, že ve Středočeském je počet azylových domů pro matky s dětmi naprosto nedostačující. To jenom potvrzují údaje Azylového domu pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou, kde každoročně zůstává několik žadatelek o ubytování neuspokojeno.



Poslední předpoklad se týkal metod sociální práce, které se používají v azylových domech a jejich srovnání s metodami sociální práce používanými v domech na půl cesty. Předpoklad zněl, že se tyto metody liší. Provedeným výzkumem byla však tato hypotéza vyvrácena. I přesto, že každý z těchto typů zařízení je určen pro rozdílnou cílovou skupinu, jsou metody sociální práce používané v těchto zařízeních shodné. V dotazníkovém šetření uváděli pracovníci zařízení, kteří dotazník vyplňovali, jako nejčastěji používané metody sociální práce individuální plánování, individuální práci a poradenství. Všichni pracovníci upozorňovali na důležitost osobních individuálních plánů pro další práci s klientem. I v případě konkrétního zařízení, kterým je Dům na půl cesty a Azylový dům pro matky s dětmi v Kralupech nad Vltavou, byla stanovená hypotéza o rozdílnosti metod sociální práce používaných v azylových domech od metod sociální práce v domech na půl cesty vyvrácena.

Provedeným výzkumem byly potvrzeny tři hypotézy z pěti.

Tato práce v první řadě poukazuje na skutečnost nedostatečného počtu konkrétního typu zařízení v kraji. Mohla by proto být vodítkem pro osoby pověřené plánováním sociálních služeb.

V návaznosti na výsledky získané provedeným výzkumem by mohlo být následně provedeno další šetření v jednotlivých okresech Středočeského kraje, které by mělo za úkol zjistit, zda jsou jednotlivé okresy vědomy toho, jaké sociální služby v jejich regionu chybí, o které služby se konkrétně jedná a zda mají pověření pracovníci okresů, respektive obcí s rozšířenou působností v plánu v nejbližší budoucnosti situaci nějak řešit, tzn. snažit se jí nějakým způsobem zlepšit.

## 5 NAVRHOVANÁ OPATŘENÍ

Jak již bylo zmíněno výše, nejdůležitějším zjištěním, kterého bylo provedeným zkoumáním dosaženo, je informace o tom, že počet azylových domů ve Středočeském kraji je na celkový počet obyvatel kraje výrazně nedostačující. Faktem však je, že toto zjištění není pro jednotlivé obecní úřady v kraji žádnou novou informací. I některé církve si jsou vědomy mezery v oblasti ubytovacích služeb určených pro lidi, v našem případě matky s dětmi, které se ocitly v nepříznivé životní situaci. Tím hlavním důvodem, proč tato zařízení nevznikají v potřebné míře, je pravděpodobně především finanční stránka věci.

Řešením by mohlo být přerozdělení obecních prostředků, které by poskytlo více financí do sociální oblasti jednotlivých okresů v kraji. Toto však jistě není tak jednoduché, jak se zdá.

Výsledky výzkumu ukazují, že pouze jeden z dotazovaných 14 azylových domů zřizuje nezisková organizace. Situace by proto mohla být také řešena větším zapojením neziskových organizací do problematiky, čímž by mohla být tvorba zařízení typu azylové domy. I toto je však velmi složitý a dlouhodobý proces.

Velmi smutným výsledkem získaným z průzkumu celé problematiky je fakt, že ve 3 okresech Středočeského kraje se nenachází ani jeden azylový dům obecně a už vůbec ne azylový dům zaměřený na uspokojení potřeb matek s dětmi. Město Rakovník má k dispozici objekt, který v současné době slouží jako ubytovna pro sociálně potřebné občany. Jedná se ale čistě jen o ubytovnu. Kromě kontroly nezletilých dětí, kterou v tomto objektu provádí pověřená pracovnice oddělení sociálně právní ochrany dětí, zde nedochází k žádné sociální práci s ubytovanými. Ubytování nejsou žádným způsobem motivováni ke změně své situace, nejsou nikým pozitivně směřováni. Řešením by v tomto konkrétním případě mohla být změna zařízení z ubytovny na azylový dům, ve kterém by se s klienty intenzivně pracovalo. Stejně by bylo možné situaci řešit i v jiných okresech, které také jistě disponují ubytovnami pro sociálně potřebné občany. Toto řešení sebou však nese další úskalí a to personální zajištění chodu zařízení a

především velké množství písemné dokumentace, standardů kvality služeb, atd., což není zrovna jednoduchou a levnou záležitostí.

Zlepšení situace vyžaduje v první řadě navázání vzájemných kontaktů mezi obcemi, neziskovými organizacemi a církvemi působícími v daném regionu. Společnými silami by jistě bylo jednodušší vytvořit zařízení, po kterém je téměř ve všech okrese velká poptávka ze strany občanů, než když každý subjekt bude působit sám za sebe. V rámci spolupráce by mohl jeden ze subjektů poskytnout objekt, druhý subjekt finanční prostředky, apod. Ani toto však není jistě jednoduchou a snadno uskutečnitelnou záležitostí.

Řešení této situace je bezesporu velmi složitým a dlouhodobým procesem, který jednotlivec může jen těžko ovlivnit. Nezbyvá mi proto nic víc než doufat, že se celá situace ve Středočeském kraji bude zlepšovat. Možná pomalu, ale přece... Azylový dům R-mosty, který zahájil svou činnost tento rok, a Azylový dům farní charity, který zahájí svou činnost v lednu 2011 v Kralupech nad Vltavou, jsou sice malým, ale o to více důležitým důkazem toho, že pokud je vůle a odhodlání, jde změnit všechno...

## 6 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Literární prameny:

BAREŠ, Pavel. *Cílové skupiny v krajských střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb zpracovaných v období 2006-2007*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2008. 96 s. ISBN 978-80-7416-009-7.

BAREŠ, Pavel. *Přiměřenost sociálních služeb aktuálním potřebám*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006. 333 s. ISBN 80-87007-24-7.

BAREŠ, Pavel. *Regionální dostupnost sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2009. 61 s. ISBN 978-80-7416-047-9.

BEDNÁŘOVÁ, Zdeňka, MACKOVÁ, Kateřina, WÜNSCHOVÁ, Petra, BLÁHOVÁ, Kateřina. *Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. 1. vyd. Praha: Acorus, 2009. 92 s. ISBN 978-80-254-5422-0.

ČERMÁKOVÁ, Kristýna. *Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. 188 s.

HANUŠ, Petr, KOLÁŘOVÁ, Ilona. *Sociální služby v novém*. 1. vyd. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. 32 s. ISBN 978-80-86991-30-6.

HONZÁK, Radkin. *Komunikační pasti v medicíně*. 2. vyd. Praha: Galén, 1999. 165 s. ISBN 80-86723-03-8.

MARVÁNOVÁ-VARGOVÁ, Branislava, POKORNÁ, Dana, TOUFAROVÁ, Marie. *Partnerské násilí*. 1. vyd. Praha: Linde, 2008. 159 s. ISBN 978-80-86131-76-4.

MATOUŠEK, Oldřich, KOLÁČKOVÁ, Jana, KODYMOVÁ, Pavla. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 351 s. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, Oldřich; KROFTOVÁ, Andrea. *Mládež a delikvence*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2003. 340 s. ISBN 807178771X.

MATOUŠEK, Oldřich, PAZLAROVÁ, Hana, BALDOVÁ, Lenka. *Individuální plánování služeb u ohrožených dětí a mládeže s důrazem na mladistvé odcházející z ústavní výchovy*. 1. vyd. Praha: Člověk hledá člověka, 2008. 34 s. ISBN 978-80-254-2756-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

MICHALÍK, Jan. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. 1.vyd. Praha: NRZP ČR, 2007. 116 s. ISBN 80-903657-2-8.

NOVOSAD, Libor. *Základy teorie a metod sociální práce*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2004. 91 s. ISBN 80-7083-890-6.

PRŮDKOVÁ, Táňa, NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. 93 s. ISBN 978-80-7387-100-0.

SOCIOKLUB, autorský kolektiv. *Obce, města, regiony a sociální služby*. 1. vyd. Praha: Sociopress, 1997. 271 s. ISBN 80-902260-1-9.

SOTONIAKOVÁ, Eva. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě – filozofická fakulta, 2005. 67 s. ISBN 80-7368-118-8.

STOKLASOVÁ, Dana, MANDYS, Jan. *Diagnostická metodická příručka*. 1. vyd. Praha: Evropské sociálně zdravotní centrum Praha, 2008. 40 s. ISBN 978-80-87244-00-5.

ŠVINGALOVÁ, Dana, PEŠATOVÁ, Ilona. *Uvedení do výzkumu a metodika tvorby bakalářské práce*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006. 78 s. ISBN 80-7372-046-9.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Slon, 1999. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.

Metodický materiál Domu na půl cesty v Kralupech nad Vltavou

### **Internetové zdroje:**

Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. [online]. 2009, [cit. 2010-10-01].

Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

Azylové domy a domy na půl cesty. [online]. 2009, [cit. 2010-10-01].

Dostupné z: <http://www.odchazim.cz/bydleni/azylove-domy>

Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Středočeského kraje na léta 2010 – 2011. [online]. 2010, [cit. 2010-10-13].

Dostupné z:

<http://www.kr-stredocesky.cz/NR/rdonlyres/EE8DB4CE-9209-4D9F-81A5-128E6ECF3D1C/95412/StrednedobyplanrozvojesocialnichsluzebStredoceskeh.pdf>

Sociální služby poskytované ve Středočeském kraji. [online]. 2010, [cit. 2010-10-05].

Dostupné z:

<http://www.kr-stredocesky.cz/portal/odbory/socialni-oblast/socialni-sluzby/socialni-sluzby-ve-SK/>

Dům na půl cesty a Azylový dům pro matky s dětmi Kralupy nad Vltavou - Minice. [online]. 2009, [cit. 2010-09-29].

Dostupné z: <http://www.dpckralupy.cz/>

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. [online]. 2006, [cit. 2010-10-01].

Dostupné z:

[http://socialnirevue.cz/media/docs/vyhlaska\\_505\\_o\\_socialnich\\_sluzbach.pdf](http://socialnirevue.cz/media/docs/vyhlaska_505_o_socialnich_sluzbach.pdf)

Statistická ročenka Středočeského kraje 2009. 1. vyd. Středočeský kraj: Český statistický úřad. 438 s. ISBN: 978-80-250-1973-3. [online]. 2009, [cit. 2010-10-13].

Dostupné z:

[http://www.kr-stredocesky.cz/NR/rdonlyres/B20510CA-1E17-42C3-8FC8-BD2337EF5CDC/105587/Statistická\\_ročenka\\_SK\\_2009.pdf](http://www.kr-stredocesky.cz/NR/rdonlyres/B20510CA-1E17-42C3-8FC8-BD2337EF5CDC/105587/Statistická_ročenka_SK_2009.pdf)

Územní členění Středočeského kraje. [online]. 2008, [cit. 2010-10-03].

Dostupné z: <http://www.kr-stredocesky.cz/portal/stredocesky-kraj/uzemni-cleneni/>

## **7 SEZNAM PŘÍLOH**

- Příloha č. 1: Dotazník pro azylové domy (viz text – s. 50)
- Příloha č. 2: Dotazník pro domy na půl cesty (viz text – s. 50)
- Příloha č. 3: Domácí řád Domu na půl cesty Kralupy nad Vltavou (viz text – s. 81)
- Příloha č. 4: Domácí řád Azylového domu pro matky s dětmi Kralupy nad Vltavou (viz text – s. 84)
- Příloha č. 5: Vzor osobního individuálního plánu sepsaného s klientkou Azylového domu pro matky s dětmi Kralupy nad Vltavou (viz. text – s. 87)



## **PŘÍLOHA Č. 1**

### **DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ**

#### **– kapacita azylových domů, jejich klientela a metody práce s klientem**

- 1) Kdo je zřizovatelem Vašeho zařízení?
- 2) Jakým typem je Vaše zařízení (azylový dům pro matky s dětmi, azylový dům pro muže, apod.)?
- 3) Jak dlouho Vaše zařízení funguje?
- 4) Jaká je ubytovací kapacita Vašeho zařízení (kolika klientům/klientkám můžete poskytnout ubytování)?
- 5) Kolik klientů/klientek u vás ročně žádá o ubytování?
- 6) Zvyšuje se každým rokem počet žadatelů/žadatelek o ubytování nebo jsou jejich počty každý rok zhruba stejné?
- 7) Poskytne Vaše zařízení každý rok ubytování všem žadatelům/žadatelkám?
- 8) Pokud ne, zhruba kolik z celkového množství žadatelů/žadatelek zůstává každý rok neuspokojeno?
- 9) Jsou žadateli/žadatelkami častěji příslušníci/ice minority než majority nebo je jejich počet zhruba stejný?

- 10) Lze obecně říci, že většina klientů/klientek, kteří u Vás žádají o ubytování, jsou z nefunkčního rodinného prostředí a rodinné vazby jsou u nich narušeny, případně nefungují vůbec?
- 11) Dokážete alespoň zhruba určit věkovou kategorii Vašich žadatelů/žadatelek a ubytovaných klientů/klientek?
- 12) Jaké metody sociální práce při práci s klienty/klientkami nejčastěji používáte (např. individuální práce, skupinová práce, individuální plánování, poradenství, systemický přístup, atd.)?
- 13) Vytváří klíčový pracovník s klienty/klientkami individuální plány?
- 14) Pokud ano, jak moc jsou pro Vás tyto plány při práci s klientem/klientkou důležité?
- 15) Zpracovávali pracovníci Vašeho azylového domu s klienty/klientkami osobní individuální plán i před přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách?
- 16) Tiskopis pro osobní individuální plán jste si sestavili sami nebo jste někde získali vzor (pokud ano, kde?)?

Za Vámi poskytnuté informace předem mnohokrát děkuji. Závazně prohlašuji, že všechny získané údaje použiji pouze pro potřeby své bakalářské práce, zachovám mlčenlivost a nebudu získané údaje nikde šířit ani se o nich v žádné souvislosti zmiňovat.

S díky a přáním hezkého dne Dana Uriková, DiS., studentka Sociální práce

## **PŘÍLOHA Č. 2**

### **DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ**

#### **– Domy na půl cesty, jejich klientela a metody práce s klientem**

- 1) Kdo je zřizovatelem Vašeho zařízení?
- 2) Jaké cílové skupině je Vaše zařízení určeno?
- 3) Jak dlouho Vaše zařízení funguje?
- 4) Jaká je ubytovací kapacita Vašeho zařízení (kolika klientům/klientkám můžete poskytnout ubytování)?
- 5) Kolik klientů/klientek u vás ročně žádá o ubytování?
- 6) Zvyšuje se každým rokem počet žadatelů/žadatelek o ubytování nebo jsou jejich počty každý rok zhruba stejné?
- 7) Poskytne Vaše zařízení každý rok ubytování všem žadatelům/žadatelkám?
- 8) Pokud ne, zhruba kolik z celkového množství žadatelů/žadatelek zůstává každý rok neuspokojeno?
- 9) Jsou žadateli/žadatelkami častěji příslušníci/ice minority než majority nebo je jejich počet zhruba stejný?

- 10) Jste přímo napojeni na nějaké zařízení (z kterého k Vám např. přecházejí klienti)?
- 11) Dokážete alespoň zhruba určit věkovou kategorii Vašich žadatelů/žadatelek a ubytovaných klientů/klientek?
- 12) Jaké metody sociální práce při práci s klienty/klientkami nejčastěji používáte (např. individuální práce, skupinová práce, individuální plánování, poradenství, systemický přístup, atd.)?
- 13) Vytváří klíčový pracovník s klienty/klientkami individuální plány?
- 14) Pokud ano, jak moc jsou pro Vás tyto plány při práci s klientem/klientkou důležité?
- 15) Zpracovávali pracovníci Vašeho domu na půl cesty s klienty/klientkami osobní individuální plán i před přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách?
- 16) Tiskopis pro osobní individuální plán jste si sestavili sami nebo jste někde získali vzor (pokud ano, kde?)?

Za Vámi poskytnuté informace předem mnohokrát děkuji. Závazně prohlašuji, že všechny získané údaje použiji pouze pro potřeby své bakalářské práce, zachovám mlčenlivost a nebudu získané údaje nikde šířit ani se o nich v žádné souvislosti zmiňovat.

S díky a přáním hezkého dne Dana Uriková, DiS., studentka Sociální práce

## PŘÍLOHA Č. 3

### **Domácí řád Domu na půl cesty**

Dům na půl cesty /dále jen DPC/ je zařízení, které poskytuje ubytování a sociální zázemí

pro přechodné resocializační období mladým lidem, kteří opouštějí v osmnácti letech dětské domovy. Cílem pobytu v zařízení je pomoci klientům získat stálé bydliště a zaměstnání, sociální dovednosti, uživatele psychicky a citově stabilizovat tak, aby byli schopni vést samostatný život mimo ústav a také navazovali hodnotné mezilidské vztahy, přičemž aby nebyli odkázáni na záchranou sociální síť.

- O přijetí uživatele rozhoduje ředitelka DPC nebo jeho zástupce, případně jiný písemně pověřený pracovník. Klient je přijímán na vlastní žádost na základě pohovoru.
- Před podepsáním smlouvy o poskytnutí služby je žadatel povinen doložit své příjmy, bezinfekčnost a do měsíce doložit lékařskou zprávu /psychologické vyšetření/
- Pobyt v DPC je dočasný, ubytováním nevzniká právní nárok na trvalý pobyt. Nejpozději do jednoho měsíce po nástupu do DPC musí mít uživatel vyřízené veškeré sociální dávky u svého příslušného úřadu. Po dobu pobytu se klient zavazuje ke spolupráci s pracovníky domu na sociálních a terapeutických programech.
- Dohoda o službě se uzavírá vždy na 1 měsíc. Maximální délka pobytu je 12 měsíců  
(podle zákona 108/2006Sb). O prodloužení pobytu rozhoduje ředitelka DPC, nebo její zástupce případně jiný, písemně pověřený pracovník.
- Poplatky za službu musí být uhrazeny v hotovosti do 20.dne příslušného měsíce v kanceláři DPC.
- Uživatel při nástupu do DPC obdrží proti podpisu jeden klíč od pokoje a od vchodových dveří. Není dovoleno nechávat vyhotovovat kopie klíčů. Při ztrátě klíčů klient hradí nový zámek a příslušný počet nových klíčů
- Cennosti a peníze si může uložit do trezoru u vedoucího domu. Za případnou ztrátu věcí Dům na půl cesty neručí.

- Klient také při nástupu podepisuje inventář o převzetí vybavení pokoje. Je povinen se společným majetkem zacházet ohleduplně, způsobí-li škodu, musí ji nahradit.
- Uživatel spolupracuje na udržování hygieny v zařízení , a to ve svém pokoji i ve společných prostorách. Prostředky k úklidu pokoje si klient zajišťuje sám.
- Uživatel je povinen dodržovat noční klid mezi 22:00 – 06:00 hodinou. V té době nesmí rušit ostatní ubytované hlasitým hovorem, hlukem apod.
- Uživatel má právo se obracet na pracovníky DPC o radu, příp. o pomoc ve všech otázkách svého osobního života.
- Uživatel se podílí na třídění odpadu, neplýtvá vodou a elektrickou energií.
- Uživatel je povinen dodržovat stanovená „Pravidla Domu na půl cesty“, Řád klubovny, cvičné kuchyně a ergoterapeutické dílny.
- Klient spolupracuje s pracovníky DPC na činnostech, které mají přispět k úspěšnému zvládnutí jeho životní situace. Během pohovorů se socioterapeuty je program přizpůsoben individuálním a osobním potřebám klienta (krátkodobý, střednědobý a dlouhodobý plán).
- Návštěvy na pokojích uživatelů jsou povoleny v celkovém rozsahu čtyř hodin denně v čase od 8:00 do 22:00 hodin. Návštěvy klientů se hlásí v kanceláři služby DPC. Podmínky návštěv jsou vyvěšené na chodbě a uživatelé je musí respektovat. Není dovolen vstup návštěvám agresivním, pod vlivem alkoholu a jiných omamných látek.
- V zařízení platí přísný zákaz zneužívání omamných látek a alkoholu. V případě důvodného podezření na požití drogy či jiné návykové látky je uživatel/ka povinen/na podstoupit test na prokázání přítomnosti látky v těle (test moči na přítomnost drogy). Test je oprávněn nařídít pracovník zařízení. Odmítnutí testu je považováno za přiznání přítomnosti látky v těle. Tato skutečnost je považována za vážné porušení řádu Střediska sociálních služeb jejímž důsledkem je ukončení smlouvy.
- Praní osobního prádla se hlásí pracovníkům DPC, kteří mají možnost dohlížet nad řádným užíváním pračky. Během praní uživatel neopouští DPC. Co nejdříve po ukončení pracovního programu klient vyndá prádlo z pračky a pověsí podle počasí ven nebo v prostorách k tomu určených.
- Klient je povinen chovat se slušně a ohleduplně k ostatním obyvatelům domu.

- Klient může volně opouštět dům. Příchody a odchody zapisuje do Knihy příchodů a odchodů, která je umístěna u schodiště v přízemí.
- Chce-li uživatel opustit DPC přes noc nebo více dní, konzultuje tuto skutečnost předem s pracovníkem DPC. Pobytem mimo DPC nevzniká nárok na snížení úhrady za ubytování nebo vrácení peněz.
- Neohlášený pobyt přes noc mimo DPC je důvodem k ukončení pobytu.
- Klient má právo ústně či písemně /anonymní schránka/ vyjadřovat své připomínky ke službám nebo chodu domova. Postup řešení stížností a připomínek klientů je vyvěšen na chodbě zařízení a uživatel s ním byl seznámen.
- Při odchodu z DPC je uživatel povinen informovat všechny úřady o změně místa pobytu. Bere na vědomí, že veškerá korespondence adresována na DPC bude po ukončení pobytu vrácena odesílateli.
- Při ukončení pobytu je klient povinen po sobě uklidit, svěšené ložní prádlo a další věci v odpovídajícím množství a stavu vrátit a odnést si své věci, vrátit klíče od pokoje a vchodových dveří. Věci ponechané v objektu bez vědomí a souhlasu pracovníků budou zlikvidovány.
- V případě, že má při ukončení pobytu uživatel v DPC nedoplatky nebo jiné pohledávky, je povinen tyto dluhy vyrovnat nejpozději do jednoho měsíce po svém odchodu.
- Výjimky z Domácího řádu může povolit pouze ředitelka DPC, její zástupce nebo jiný písemně pověřený pracovník a to písemně.

Pokud klient závažným způsobem poruší nebo opakovanými přestupky porušuje Domácí řád a Pravidla DPC, bude následovat:

1. Písemné upozornění
2. Písemné upozornění s rozhovorem
3. Ukončení pobytu

## PŘÍLOHA Č. 4

### Domácí řád v Azylovém domě pro matky s dětmi Kralupy nad Vltavou

- O přijetí klientky rozhoduje ředitelka AD nebo jeho zástupce, případně jiný písemně pověřený pracovník.
- Pro přijetí žadatelky je bezpodmínečně nutné prokázat se občanským průkazem nebo pasem, průkazem zdravotní pojišťovny její i dětí, rodnými listy dětí, příp. rozsudkem o svěřeni dítěte do péče.
- Pobyt v AD je přechodný, ubytováním nevzniká právní nárok na trvalý pobyt. Nejpozději do jednoho měsíce po nástupu do AD musí mít vyřízené veškeré sociální dávky u svého příslušného úřadu. Pobyt v azylu není důvodem ke kladnému vyřízení žádosti o pobyt mimo pořadník na bytovém odboru. Po dobu pobytu se klientka zavazuje hledat si jiné vhodné ubytování.
- Dohoda o službě se uzavírá vždy na 1 měsíc. Maximální délka pobytu je 12 měsíců  
( podle zákona 108/2006 Sb. O prodloužení pobytu rozhoduje ředitel AD, nebo jeho zástupce případně jiný, písemně pověřený pracovník.
- Poplatky za službu se platí do 20. dne příslušného měsíce v kanceláři – v hotovosti.
- Klientka obdrží proti podpisu jeden klíč od pokoje a od vchodových dveří. Není dovoleno nechávat vyhotovovat kopie klíčů. Při ztrátě klíče hradí klientka nový zámek a příslušný počet nových klíčů.
- Klientka nesmí odnášet mimo objekt ani komukoliv zapůjčovat jí svěřené předměty, které jsou majetkem AD.
- Do pokoje si klientka může nastěhovat pouze věci osobní, hygienické prostředky a věci na dítě. Za případnou ztrátu věcí AD neručí.
- Uživatelka odpovídá za úklid a čistotu pokoje, prostředky k úklidu si zajišťuje sama. Podepisuje inventář o převzetí vybavení. Dojde-li vinou uživatelsky ke ztrátě, k poškození majetku AD, bude na ní vymáhána náhrada škody.



- Osobní asistenti konající službu vedou klientku k dodržování osobní hygieny dítěte.

Prostředky k úklidu pokoje si uživatelky zajistí samy.

- Klientka má právo obracet se na pracovníky AD o radu, příp. o pomoc ve všech otázkách svého osobního života ( péče a výchova dítěte ).
- Uživatelka spolupracuje s pracovníky AD na činnostech, které mají přispět k jejímu úspěšnému zvládnutí mateřské role a samostatnosti. Během přijímacího pohovoru je program přizpůsobit individuálním a osobním potřebám klientky a dítěte ( tvorba krátkodobého, střednědobého a dlouhodobého plánu )
- Klientka má právo účastnit aktivit, které AD pořádá v rámci socioterapie.
- Návštěvy na pokojích klientek jsou povoleny v celkovém rozsahu čtyř hodin denně v čase od 8:00 do 22:00 hodin. Návštěvy se hlásí v kanceláři denní služby AD.
- Podmínky návštěv jsou vyvěšené na chodbě AD a klientky je musí respektovat. Není dovolen vstup návštěvám agresivním, pod vlivem alkoholu a jiných omamných látek.
- Dále je přísně zakázáno požívání a přechovávání omamných látek a většího množství alkoholu. V případě důvodného podezření na požití drogy či jiné návykové látky je uživatel/ka povinen/na podstoupit test na prokázání přítomnosti látky v těle (test moči na přítomnost drogy). Test je oprávněn nařídít pracovník zařízení. Odmítnutí testu je považováno za přiznání přítomnosti látky v těle. Tato skutečnost je považována za vážné porušení domácího řádu Střediska sociálních služeb, jejímž důsledkem je ukončení smlouvy.
- Praní se hlásí pracovníkům AD, kteří mají možnost dohlížet nad řádným užíváním pračky. Během praní klientka neopouští AD. Co nejdříve po ukončení pracího programu klientka vyndá prádlo z pračky a pověsí podle počasí ven nebo v prostorách k tomu určených.
- Klientka se podílí na třídění odpadu, neplýtvá vodou a elektrickou energií.
- Uživatelka je povinna dodržovat noční klid mezi 22.00 a 06.00 hodinou. V té době nesmí rušit ostatní ubytované hlasitým hovorem, hlukem apod.
- Klientka může volně opouštět zařízení. Chce-li klientka opustit AD přes noc nebo více dní, konzultuje tuto skutečnost předem s pracovníkem AD. Pobytem mimo AD nevzniká nárok na snížení úhrady za ubytování nebo vrácení peněz.

- Příchody a odchody klientka zapisuje do Knihy příchodů a odchodů, která je umístěna u schodiště v přízemí.
- Neohlášený pobyt přes noc mimo domov je důvodem k ukončení pobytu.
- Klientka je povinna chovat se slušně a ohleduplně k ostatním obyvatelům a vést k takovému chování i své děti, za jejichž jednání zodpovídá.
- Uživatelka má právo ústně či písemně/ anonymní schránka/ vyjadřovat své připomínky ke službám nebo chodu domova. Postup řešení stížností a připomínek klientů je vyvěšen a chodbě zařízení a uživatelka s ním byla seznámena.
- Klientka má možnost sledovat společnou televizi v čase, ve kterém nebude narušovat jiné plánované akce klubovny. V žádném případě však tím nesmí být také zanedbána její péče o děti.
- Prvořadým úkolem každé ubytované uživatelky je její řádná péče o dítě. Klientka je povinna spolupracovat s odborem sociální péče, odborem péče o dítě a dalšími příslušnými úřady. V případě vážného porušení této povinnosti a ohrožení dítěte mohou pracovníci AD kvalifikovaně zasáhnout.
- Klientka je povinna poskytnout svému dítěti všestrannou kvalitní péči, starat se o stravování své i svého dítěte podle zásad správné výživy a životosprávy. Klientka chodí s dítětem na pravidelné preventivní prohlídky a očkování, neprodleně navštíví lékaře v případě nemoci či úrazu dítěte. Uživatelka dodržuje denní režim dítěte s ohledem na jeho věk. Pracovníci AD mají právo a povinnost přesvědčovat se o péči o dítě.
- Uživatelka nesmí ponechat dítě bez dozoru, pokud svěří dítě jiné osobě - vždy zletilé, která za něj po dobu její nepřítomnosti přebírá odpovědnost, oznámí tuto skutečnost pracovníkům AD a osoba přebírající za dítě odpovědnost podepíše prohlášení, že s tím souhlasí.
- Klientka může být vyloučena z domova v případě, že hrubě poruší Domácí řád, Pravidla AD nebo se opakovaně dopouští drobných přestupků a nedbá upozornění pracovníků AD.
- Neohlášené opuštění dítěte i domova může být důvodem ke zrušení ubytování.
- Při ukončení poskytované služby je klientka povinna po sobě uklidit, svěšené ložní prádlo a další věci v odpovídajícím množství a stavu vrátit. Ložní prádlo dá vyprat.

- a odnese si všechny své věci. Věci ponechané v objektu bez vědomí a souhlasu pracovníků budou zlikvidovány.
- Klientka je povinna při odchodu z AD informovat všechny úřady o změně místa pobytu. Bere na vědomí, že veškerá korespondence adresovaná na AD bude po ukončení jejího pobytu vrácena odesílateli.
- V případě, že má při ukončení pobytu klientka v AD nedoplatky nebo jiné pohledávky, je povinna tyto dluhy vyrovnat nejpozději do jednoho měsíce po svém odchodu. Po uplynutí této lhůty je možné vymáhat pohledávky soudně.
- Výjimky z Domácí řádu může povolit pouze ředitel AD, jeho zástupce nebo jiný písemně pověřený pracovník a to písemně.
- Pokud klientka závažným způsobem poruší nebo opakovanými přestupky porušuje Domácí řád a Pravidla AD, bude následovat:
  - 1) písemné upozornění
  - 2) písemné upozornění s rozhovorem
  - 3) ukončení pobytu

## PŘÍLOHA Č. 5

### Příklad osobního individuálního plánu s klientkou AD



Arcidiecézní charita Praha  
Londýnská 44, Praha 2, 120 00

Středisko sociálních  
služeb

Azylový dům pro matky s dětmi  
Pražská 73, 278 01 Kralupy n. Vlt.

### Individuální plán

**Jméno a příjmení uživatele/uživatelky: I. Š.**

**Datum narození uživatele/uživatelky: 1964**

**Jméno a příjmení pracovníka zařízení: Jana Fránová**

Uživatel/uživatelka se svobodně rozhodl/a, že si sám/a stanoví osobní cíle, prostřednictvím kterých se chce aktivně podílet na vyřešení nebo zlepšení své nepříznivé sociální situace. Osobní cíle vycházejí z možností a schopností uživatele/uživatelky. Pracovníci/pracovnice Střediska sociálních služeb podporují uživatele/uživatelku při formulování jeho/její osobních cílů.

Uživatel/uživatelka může měnit své osobní cíle a tím i obsah individuálního plánu. Hodnocení individuálního plánu probíhá nejpozději za 1 měsíc.

#### **8 Osobní cíl (cíle) uživatele/uživatelky a termíny splnění:**

1	zlepšit tíživou finanční situaci	28.10.09
2	Nový rodný list dítěte, kde bude zapsán jeho biologický otec	Do týdne
	Změna křestního jména syna	Do týdne
3	Snaha o zlepšení vztahu syna k dětem	Do 14 dnů
4	Ověření zlepšení psychického stavu syna	Do konce září

**Způsob naplňování osobního cíle (cílů) uživatele/uživatelky:**

1

	I. Š.	Podat žádost pro posouzení zdravotního stavu syna – pro účely zvýšení sociálních dávek – 7.10.09
2	I. Š. a její partner	Dojet na matriku, nahlásit změny + Podání žádosti o změnu křestního jména pro syna
3	I. Š. a Mgr. Vaněčková - psychologka	Vyšetření u dětského psychiatra, možná i psychoterapie
	I. Š.	Návštěva pedagogicko – psychologické poradny na Mělníku

Tímto potvrzuji, že osobní cíle jsem si stanovil/a z vlastního rozhodnutí a mám zájem na jejich naplňování.

V Kralupech nad Vltavou dne:

\_\_\_\_\_  
podpis uživatele/uživatelky

\_\_\_\_\_  
podpis pracovníka  
zařízení

# Hodnocení stanovených osobních cílů

1 splněn

částečně splněn

nesplněn

2 splněn

částečně splněn

nesplněn

3 splněn

částečně splněn

nesplněn

V Kralupech nad Vltavou dne:

.....  
podpis uživatele/uživatelky

.....  
podpis pracovníka  
zařízení